BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Prastowo (2012:80) mengatakan bahwa kajian pustaka sering dikaitkan dengan kerangka teori atau landasan teori, yaitu teori-teori yang digunakan untuk menganalisis objek penelitian. Oleh sebab itu, sebagian peneliti menggabungkan kajian pustaka dengan kerangka teori.

2.1.1 Pajak

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013:7).

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) 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".

Pengertian Pajak menurut Rochmat Soemitro yang dikuti oleh Siti Kurnia Rahayu (2011:1) sebagai berikut :

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro S.H (1991) dalam Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22) menjelaskan bahwa:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah berdasarkan undang - undang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal tagen prestasi, yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Sedangkan pengertian pajak menurut Diana Sari (2013:34) menyatakan :

> "Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

Dari ketiga pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara yang sifatnya dipaksakan dan tidak dapat timbal balik jasa, digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara.

2.1.1.2 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak sangat penting untuk masyarakat terutama wajib pajak orang pribadi, agar Wajib Pajak tidak kesulitan dalam membayar pajak yang mereka bayarkan kepada Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Fallan dalam Palil Musthapa (2005:11) pengetahuan pajak adalah :

> Pengetahuan Pajak yang menggabungkan informasi mengenai pemahaman prosedur,pemahaman batas waktu dan peraturan pajak dengan pengetahuan bagi wajib pajak.

Menurut Siti Resmi (2007:1) mengatakan bahwa :

> "Pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadilan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum".

Sedangakan pengertian Pengetahuan Pajak menurut Veronica Caroline (2009:13) adalah :

> "Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan".

Dari definisi pengetahuan pajak diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan.

2.1.1.3 Indikator Pengetahuan Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010;173) pengetahuan pajak dapat diukur dari:

1. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT
2. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT
3. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, berikut ini pemahamannya :

1. Pemahaman Pengetahuan Perpajakan

Pemahaman prosedur atau cara pengsisian SPT meliputi proses penghitungan dan perlakuan pajak terhadap penghasilan wajib pajak, tarif PPh, final atau tidak final, jumlah PKP (penghasilan tidak kena pajak) dan mengalikan

PKP dengan tarif wajib pajak untuk memperoleh jumlah pajak terutang, menghitung pajak kurang/lebih bayar dengan menghitung selisih pajak terutang dengan kredit pajak.

2. Pemahaman batas waktu dan pelaporan SPT

Siti Kurnia Rahayu (2010:173) mengatakan bahwa SPT dikembalikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, wajib pajak akan diberi tanda terima SPT. Jika disampaikan melalui kantor pos harus tercatat, resi pos merupakan tanda bukti tanda terima dan tanggal pengiriman dianggap sebagai tanda bukti dan tanggal penerimaan, atau tempat lain yang ditunjuk Dirjen Pajak sesuai pasal 5 UU KUP.

Tabel 2.1
Batas Waktu Penyetoran dan Penyampaian SPT Masa

No	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas WaktuPelaporan
1	PPh - Orang Pribadi	Sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan	akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun Pajak
2	PPh - Badan	Sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan	akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun Pajak
3	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	----

www.pajak.go.id

3. Sanksi Perpajakan dan Administrasi

Sanksi perpajakan dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan.

Adapun konsep dari sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2009:57) menyatakan bahwa:

> "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati

/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan". Sedangkan Sanksi Administrasi menurut Mardiasmo (2009:57) adalah

"Sanksi administrasi merupakan pembayaran kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan". Intinya yang dimasud adalah sanksi administrasi merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan.

No	Jenis SPT Masa	Batas Waktu Pembayaran	Batas WaktuPelaporan
1	PPh Pasal 4 ayat (2)	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
2	PPh Pasal 15	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
3	PPh Pasal 21/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
4	PPh Pasal 23/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
5	PPh Pasal 25 (angsuran Pajak) untuk Wajib Pajak orang pribadi dan badan	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
6	PPh Pasal 25 (angsuran Pajak) untuk Wajib Pajak kriteria tertentu yang diperbolehkan melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa	Akhir masa Pajak terakhir	Tgl.20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir
7	PPh Pasal 22, PPN & PPn BM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	Hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan)
8	PPh Pasal 22 - Bendahara Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tgl. 14 bulan berikut
9	PPh Pasal 22 - Pertamina	Sebelum Delivery Order dibayar	
10	PPh Pasal 22 - Pemungut tertentu	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
11	PPN dan PPn BM - PKP	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak
12	PPN dan PPn BM - Bendaharawan	Tgl. 7 bulan berikut	Tgl. 14 bulan berikut
13	PPN & PPn BM - Pemungut Non Bendahara	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
14	PPh Pasal 4 ayat (2), Pasal 15,21,23, PPN dan PPnBM Untuk Wajib Pajak Kriteria Tertentu	Sesuai batas waktu per SPT Masa	Tgl.20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir

Tabel 2.2
Batas Waktu Penyetoran dan Penyampaian SPT Tahunan

www.pajak.go.id

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Menurut Goeth and Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan:

> "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Sedangkan menurut J. Supranto (2006:226) bahwa kualitas merupakan:

> "Sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik".

Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa, Kualitas adalah tingkat produk yang memuaskan tergantung pada orang yang menilanya.

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Boediono (2003:60) bahwa pelayanan merupakan:

> "Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan".

Melalui surat edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan merupakan:

> "Sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP".

Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu aktifitas atau proses bantuan yang tidak didefinisikan atau tidak berwujud yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersional agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2003:60) bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan:"Suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan".

Sedangkan menurut Lewis and Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:180) bahwa kualitas pelayanan merupakan: "Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan".

Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa, Kualitas Pelayanan adalah proses bantuan kepada wajib pajak seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan.

2.1.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins (dalam Tjiptono, 2002) bahwa pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-

faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, dalam Ratminto, 1999 yang kemudian dikutip kembali oleh Hessel Nogi (2007:219), ada sebelas indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Fasilitas, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.
2. Fasilitas, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
3. Fiskus (Pegawai), yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan wajib pajak.

2.1.3 Motivasi Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Istilah Motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin yakni "*movere*" yang berarti "dorongan: atau daya "penggerak". Menurut Arep (2003) Mengatakan bahwa:

> "Motif diartikan sebagai sebab-sebab yang menjadi dorongan tindakan seseorang; dasar pemikiran dan pendapat sesuatu yang menjadi pokok. Lalu, disempurnakan menjadi motivasi adalah sesuatu yang pokok, yang menjadi dorongan seseorang untuk bekerja".

Menurut Moenir (2010:136) bahwa motivasi merupakan:

"Rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai, atau mencapai benda/bukan benda tersebut".

Sedangkan dalam kutipan Harsuko Riniwati (2011:40) bahwa motivasi merupakan:

"Kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual".

Menurut Schiffman dan Kanuk (2000:69) :

"*Motivation is The Driving force with in individual that impels then to action*. Motivasi merupakan kekuatan penggerak dalam diri seseorang yang memaksanya untuk bertindak".

Menurut Hasibuan (2005) definisi Motivasi adalah :

> Kondisi yang memberikan dorongan dari dalam seseorang yang digambarkan sebagai keinginan, kemauan, dorongan, dan sebagainya. Selanjutnya pengertian motivasi ialah sebagai pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencari kepuasan.

Dari beberapa pengertian di atas, maka secara umum dapat dikatakan bahwa motivasi adalah suatu proses interaksi antara sikap, kebutuhan, presepsi, keputusan yang dapat menggerakan seseorang dalam melaksanakan suatu aktivitas.

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib pajak adalah Orang pribadi atau Badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan

pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.3.3 Konsep Motivasi Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:10) bahwa:

> "Memberikan motivasi atau dorongan kepada rakyat untuk ikhlas membayar pajaknya adalah sesuatu yang harus dilakukan, karena membayar pajak merupakan tindakan pemberian sebagian harta yang dimiliki rakyat kepada negara dengan cuma-cuma".

2.1.3.4 Indikator Motivasi Wajib Pajak

Menurut Santrock (2009:204) bahwa indikator-indikator pada Motivasi Pajak terdiri dari:

1) Intriastik, Motivasi Intriastik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar.
    a) Kesadaran untuk mendaftarkan dari untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
    b) Dorongan untuk melaksanakan menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar

Berdasarkan indikator diatas dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator yaitu: Dorongan untuk mendaftarkan dari untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Dorongan untuk melaksanakan setoran pajak, Dorongan untuk melaksanakan pembukuan dan Dorongan untuk melaksanakan pemeriksaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dengan pemberian pengetahuan pajak kepada Wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi, Ryanni Probondari.Z (2013) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan akan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hariyanto (2006) juga menemukan bahwa rendahnya wajib pajak dalam membayar pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pengetahuan dan pemahaman akan peraturaan perpajakan. Maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pengetahuan pajak sangat penting bagi masyarakat terkhususnya wajib pajak, dengan pengetahuan yang baik membuat wajib pajak mengerti dalam membayar pajak sehingga termotivasi untuk membayar pajak.

Ni Luh dan Supadmi (2009:47), menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah :

> "Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus".

Jadi yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak adalah adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Peranan fiskus yang berkualitas di dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik-baiknya sangatlah diperlukan. Dengan demikian wajib pajak tidak enggan lagi dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak dikarenakan kualitas dan pelayanan yang baik dari fiskus sendiri, dan termotivasi untuk membayar pajak (David Nainggolan, 2008)

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

Konsep yang menghubungkan antara Pengetahuan Pajak dalam Membayar Pajak dalam penelitian ini adalah :

Menurut Ashari (2006:7) menyatakan bahwa : :

"Pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak supaya wajib pajak mempunyai motivasi dalam membayar pajak".

Menurut Feri Istanto (2010:8) menyatakan bahwa :

Jika seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan *public investment*, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang biasanya semakin besar pula motivasi seseorang atau wajib pajak untuk membayar pajak (Manuel, 2004)

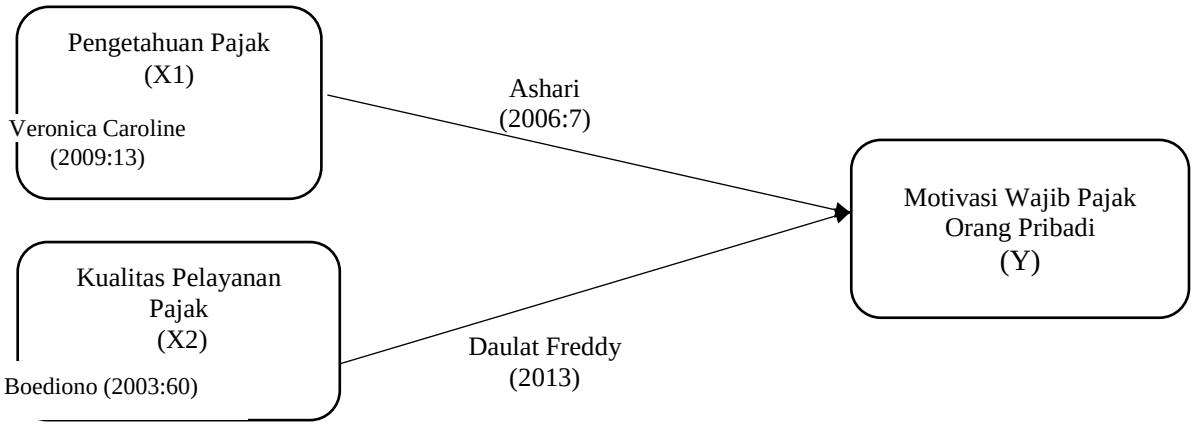
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pajak Dalam Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

Teori pendukung pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak menurut Chaizi Nasucha dalam bukunya Reformasi Administrasi Publik (2004:273) menjelaskan bahwa "Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan kualitas pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada motivasi wajib pajak dalam membayar pajak".

Sedangakan menurut penelitian yang dilakukan oleh Daulat Freddy (2013) bahwa "Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Jadi kualitas dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak".

Berdasarkan teori penghubung dan hasil penelitian terdahulu maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpenagruh pada Motivasi wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulis sajikan paradigma penelitian dalam gambar 2.1.



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3. Hipotesis

Perumusan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2011:64) pengertian hipotesis adalah :

> "Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan."

Sedangkan menurut Umi Narimawati (2011:26) hipotesis adalah:

"Suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna."

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat disimpulkan hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang perlu diuji secara empiris melalui suatu analisis. Berdasarkan kerangka penelitian diatas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Pengetahuan Pajak Berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying

H_2 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Ornag Pribadi dalamMembayar Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying