

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Di bawah ini akan disajikan tabel yang berisikan beberapa penelitian terdahulu yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian tersebut meliputi:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Satriani	Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara	2017	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat terdapat dua strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makasar Utara. Yang pertama yaitu pembangunan moran wajib pajak (tax morale) yang dilakukan dengan edukasi melalui penyuluhan, pengawasan serta pelaksanaan

				<p>program guna meningkatkan kebijakan dan motivasi bagi wajib pajak. Edukasi ini berisikan pengetahuan tentang administrasi perpajakan sekaligus pentingnya informasi mengenai pajak beserta hukum yang mengatur. Yang kedua, sebagai langkah terakhir dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak.</p>
2.	Agriani Junita Pradini	Stategi Peningkatan Wajib Pajak dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari	2018	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi atau cara untuk meningkatkan SPT tahunan pada KPP Pratama Semarang Candisari yaitu dengan cara menegakkan peraturan yang berlaku serta memanfaatkan respon positif</p>

				wajib pajak ketika adanya sosialisasi.
3.	Muhammad Yusril dan M. Awaluddin	Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Kota Malang Selatan 2015)	2018	Dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus serta perilaku dari wajib pajak memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya pengaruh ini dapat dilihat pada saat administrasi perpajakan dan kualitas layanan fiskus dimediasi kedalam perilaku wajib pajak.
4.	Renaldin Zentira Fikri, Mourris Sagara, Didin Hadi Saputra, Nasuhi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak UMKM	2020	Penelitian ini menghasilkan bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam pajak UMKM seperti tingkat dari kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak serta pemahaman wajib pajak mengenai administrasi

				pembayaran pajak sekaligus sanksi dan hukuman apa saja tentang kepatuhan wajib pajak.
5.	Santuo	Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pasca Penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018	2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah penetapan PP Nomor 23 Tahun 2018 terdapat beberapa faktor yang memberikan dampak dan pengaruh baik pada kepatuhan wajib pajak yaitu jumlah tarif pajak, asas keadilan perpajakan serta sosialisasi perpajakan.

Berdasarkan uraian tabel penelitian terdahulu yang disajikan di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian yang lain adalah peneliti akan mengkaji dan menganalisis lebih mendalam mengenai bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak UMKM pasca Covid-19 di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

1.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan bahwa Pelayanan Publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pelaksana pelayanan publik selaku upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ataupun penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan publik ialah bentuk layanan baik berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya kepuasan masyarakat khususnya bagi para pengguna wajib pajak menjadi salah satu orientasi utama yang harus dituju. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perlu adanya perhatian yang khusus dalam hal pemberian pelayanan di KPP Pratama Kota Surabaya. Boediono (1999: 60) berasumsi bahwa pelayanan ialah suatu proses serta dorongan kepada seseorang dengan berbagai cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kebuasan serta keberhasilan

1.2.2 Pengertian dan Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 mengenai perubahan keempat atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan serta Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 bahwa pajak merupakan sumbangan wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa yang berlandaskan undang-undang, dan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan sebagai keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

1.2.3 Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan akan perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, untuk pemerintah dan rakyat selaku wajib pajak supaya memenuhi kewajiban serta hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak ialah sikap yang berasal dari kesadaran diri wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan undang-undang yang berlaku. Rachman Tahar, (2014).

Kepatuhan wajib pajak adalah bagian terpenting untuk merealisasikan pendapatan dalam negeri yaitu pajak. Apabila

tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak kian bertambah, maka akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak, begitupun sebaliknya.

1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor internal dan faktor eksternal merupakan dua indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dimana faktor internal ialah faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak. Sedangkan faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar wajib pajak seperti situasi serta kondisi sekitar lingkungan.

Sedangkan Zaen Zulhat Imaniati, (2016: 33) berpendapat bahwa terdapat faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, antara lain sebagai berikut :

1. Pemahaman Perpajakan

Semua perihal mengenai perpajakan yang dapat dipahami dengan baik dan benar oleh wajib pajak serta dapat menerjemahkan sekaligus mempraktikkan apa yang sudah dimengerti.

2. Pengawasan

Usaha sistematis dari pihak aparat pajak dalam memberikan pengawasan untuk menganalisis kinerja wajib pajak, beserta rencana dan tujuan apa yang telah disepakati.

3. Sosialisasi Perpajakan

Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP dalam memberikan informasi serta memberikan bimbingan dan pembinaan kepada seluruh wajib pajak dalam hal perpajakan.

4. Sanksi Perpajakan

Sanksi dan hukuman yang diberikan oleh pihak pengadilan kepada wajib pajak yang terbukti melanggar peraturan atas kewajiban yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan.

5. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Mutu pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

6. Biaya Kepatuhan Wajib Pajak

Semua jumlah biaya yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan..

7. Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No. 46 Tahun 2013

Pemahaman wajib pajak mengenai hal-hal yang tercantum dalam, dalam PP Nomor 46 Tahun 2013.

8. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka akan semakin tinggi pula pemahaman masyarakat dalam memahami ketentuan serta peraturan perundang-undangan dalam bidang perpajakan.

1.2.5 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan badan usaha atau perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Definisi UMKM berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 digolongkan menjadi tiga hal yaitu :

1. Usaha Mikro

Usaha produktif milik perorangan atau badan usaha perorangan yang memiliki hasil penjualan tahunan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang.

2. Usaha Kecil

Usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasa atau menjadi bagian langsung maupun tidak langsung dari usaha besar yang memiliki hasil penjualan sebagaimana yang tertera dalam Undang-undang.

3. Usaha Menengah

Usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar dengan penjualan tahunan sebagaimana yang tertera dalam Undang-undang.

Sedangkan berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) definisi UMKM digolongkan menjadi beberapa jenis. Yang pertama,

jenis usaha rumah tangga (mikro) merupakan usaha yang memiliki 1-4 orang tenaga kerja. Yang kedua, jenis usaha kecil yaitu usaha yang memiliki 5-19 tenaga kerja. Dan yang terakhir, jenis usaha menengah merupakan usaha yang memiliki 20-99 tenaga kerja.

2.3 Kerangka Dasar Pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan di atas maka dibuatlah kerangka dasar pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.3.1 Bagan Kerangka Dasar Pemikiran

