

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian perpajakan**

Perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak mulai dari pengertian dasar pajak hingga teknis administrasi pelaksanaannya.

##### **2.1.2 Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:3). Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warganegara yang baik. Penerimaan pajak adalah merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus – menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam buku Perpajakan Edisi Revisi 2013 (2013:1) menjelaskan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Prof Dr. P.J.A. Andriani, dalam buku Perpajakan Indonesia (2014:3) pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut Prof Edwin R.A slegman dalam buku Perpajakan Indonesia (2009:1) *Tax is compulsory contribution from the perso, to the government to depray the expenses incurred in the common nterest of all, without reference to special benefit conperred*. Pajak adalah kontribusi wajib dari orang tersebut, kepada pemerintah untuk membayar biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan umum dari semua, tanpa merujuk pada manfaat khusus conperred.

Menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh 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.

Berdasarkan pengertian pajak oleh beberapa ahli, maka pengertian pajak menurut penulis adalah iuran wajib masyarakat kepada kas Negara yang bersifat memaksa dengan imbalan yang tidak langsung dirasakan oleh masyarakat dan digunakan untuk keperluan Negara.

### 2.1.2.1 Ciri – ciri pajak

Menurut Mulyo Agung SE, MM Perpajakan Indonesia (2014:16) Pajak memiliki ciri-ciri diantaranya:

1. Iuran rakyat ke Negara.
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
3. Dalam membayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membayar *public investment*.
6. Pajak juga dapat pula mempunyai tujuan selain budgetair, yaitu mengatur.

Menurut Zain (2014:12) ciri-ciri pajak sebagai berikut:

1. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah berdasarkan atas Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Pemungkinan pajak mengisyaratkan adanya alih daya (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor Negera (pemungut pajak/administrasi pajak).
3. Pemungkinan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukannya oleh para wajib pajak.

5. Berfungsi sebagai budgeter atau mengisi kas Negara/anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulatif).

Menurut Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Ak, dalam buku Perpajakan Edisi Revisi 2011 (2011:25) menjelaskan ciri – ciri Pajak adalah

1. Iuran dari rakyat kepada Negara.
2. Berdasarkan undang-undang.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
4. Digunakan untuk membiaya rumah tangga Negara, yakni pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat.

### **2.1.2.2 Fungsi pajak**

Menurut Mulyo Agung dalam buku Perpajakan Indonesia (2014:34) pajak memiliki dua fungsi, yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*budgetair*)  
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (Reguler)  
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras.

Menurut Ikatan Antan Indonesia Kompartemen Akuntansi Pajak (IAI KAP) (2016) pajak memiliki fungsi yang sangat strategis bagi berlangsungnya pembangunan suatu negara. Pajak antara lain memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dalam APBN Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (Reguloir)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Misalnya PPnBM untuk minimum keras dan barang-barang mewah lainnya.

3. Fungsi Redistribusi

Dalam fungsi redistribusi ini lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak dengan adanya tariff pajak yang lebih besar untuk penghasilan yang lebih tinggi.

4. Fungsi Demokrasi

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan pelayanan pemerintah kepada masyarakat membayar pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa fungsi diantaranya fungsi penerimaan, fungsi mengatur, fungsi redistribusi dan fungsi demokrasi.

### **2.1.2.3 Sumber penerimaan pajak**

Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pembangunan infrastruktur, subsidi, pembayaran pegawai negara, pembangunan fasilitas publik dibiayai oleh pajak.

1. Pajak Penghasilan (PPh).
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPNBM).
4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
5. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
6. Penerimaan cukai.

### **2.1.3 Pengertian wajib pajak**

Menurut Waluyo dalam buku Perpajakan Indonesia (2010:34) Wajib Pajak adalah Orang pribadi dan Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Undang-undang nomor 11 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pasal 1 ayat 2, disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Pengertian Wajib Pajak diatas dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak,dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundan-undangan perpajakan.

### 2.1.3.1 Jenis – jenis wajib pajak

Wajib Pajak terdiri atas:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh passive income yang penghasilannya di atas pendapatan tidak kena pajak (PTKP), yaitu Rp 54.000.000,00 dan setiap wajib pajak mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP).

Berdasarkan Undang-undang No.36 tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas UU Nomor 7 tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat di bagi menjadi delapan yaitu :

- 1) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dan pekerjaan. Contoh: Pegawai swasta, PNS.
- 2) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Usaha. Contoh: Pengusaha took emas, Pengusaha Industri Mie Kering.
- 3) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Pekerjaan bebas. Contoh: Dokter, Notaris, Akuntan, Konsultan.
- 4) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan pemodalan seperti Bunga pinjaman, royalti.
- 5) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final. Contoh: seperti Bunga deposito, hadiah undian.
- 6) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: seperti bantuan sumbangan.

- 7) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: seperti bunga, royalty PPh 24.
- 8) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: seperti Pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter.

## 2. Wajib Pajak Badan

Selain Wajib Pajak Pribadi, Wajib Pajak juga terdapat Wajib Pajak Badan. Menurut UU KUP Republik Indonesia No.16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 3 menyatakan bahwa badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

### **2.1.3.2 Syarat subjektif dan objektif wajib pajak**

UU No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (untuk selanjutnya disebut UU KUP) tepatnya dipenjelasan Pasal 2 Ayat (1) UU KUP, berikut definisinya :

1. Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.

2. Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan sesuai dengan Penghasilan 1984 dan perubahannya.

### **2.1.3.3 Kewajiban dan hak wajib pajak**

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.

Menurut Mardiasmo (2016:70). Kewajiban Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- d. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- e. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan.

Menurut Mardiasmo (2016:72), hak-hak wajib pajak sebagai berikut:

- a. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- d. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- e. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

## **2.1.4 Kebijakan administrasi perpajakan**

### **2.1.4.1 Pengertian kebijakan perpajakan (*Tax Policies*)**

Menurut Kamus Indonesia, kebijakan perpajakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Menurut Ray M. Sommerfeld yang dikutip R. Mansury pengertian kebijakan perpajakan adalah pengalihan sumber daya dari sektor swasta kepada sektor publik (Negara), karena penduduk yang bersangkutan mempunyai kemampuan secara ekonomis yang didasarkan atas peraturan perundang – undangan tanpa mendapatkan imbalan yang langsung ditunjuk dalam rangka memenuhi tujuan ekonomi sosial negaranya. Tujuan kebijakan perpajakan adalah sama dengan kebijakan publik yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran, distribusi penghasilan yang lebih adil dan stabilitas.

### **2.1.4.2 Pengertian administrasi perpajakan (*Tax Administration*)**

Menurut Gunadi (2016:131) administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut ini:

1. Wajib pajak tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT (*stop filling taxpayers*)  
Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga stop filing taxpayers, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui sebab-sebab tidak disampaikannya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut. Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa..
3. Penyelundup pajak (*tax evaders*).  
Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan. Keberhasilan sistem self assessment yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
4. Penunggak pajak (*delinquent tax payers*).  
Dari tahun ke tahun tunggakan pajak jumlahnya semakin besar. Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif. Apabila kebijakan perpajakan yang ada mampu mengatasi masalah-masalah di atas secara efektif, maka administrasi perpajakannya sudah dapat dikatakan baik sehingga Tax ratio akan meningkat. Dasar bagi terwujudnya suatu administrasi pajak yang baik adalah diterapkannya prinsip-prinsip manajemen modern yaitu Planning, Organizing, Actuating dan Controlling, terdapatnya kebijakan perpajakan yang jelas dan sederhana sehingga memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya, tersedianya Pegawai Pajak yang berkualitas dan jujur serta pelaksanaan penegakan hukum yang tegas dan konsisten.

Menurut Lawrence H. Summers dalam Buku Siti Kurnia (2010:93) administrasi perpajakan adalah sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (tax evasion). Laporan Bank Dunia menyatakan bahwa: *“Poor tax administration undermine the effectiveness of the desired tax structure and raises distortion. A poor designed tax structure makes administration mor difficult”*.

Menurut Jantscher (1997:48) menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang. Kebijakan perpajakan (*tax police*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya.

Menurut Toshiyuki dalam buku Siti Kurnia (2010 : 95) menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan dalam suatu negara adalah sebagai berikut ini:

1. Administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan negara.
2. Harus berdasarkan perundang – undangan transparan.
3. Dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kewenang – wenangan, arogansi, dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi.
4. Dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan.
5. Mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa Kebijakan administrasi perpajakan adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan melalui pajak dan administrasi yang baik akan mempermudah wajib pajak untuk

memenuhi kewajiban pajaknya. Komponen administrasi pajak yang terdiri dari kelengkapan instruksi dan kemudahan dalam E-SPT, E-Filling, E-billing, E-registration akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak yang mengakses DJP Online situs milik Direktorat Jenderal Pajak maka wajib pajak akan menimbulkan kemauan membayar yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin kurang lengkap instruksi yang disajikan, maka wajib pajak semakin tidak patuh.

### 2.1.4.3 Sanksi administrasi

Sanksi Administrasi adalah Pengenaan denda, bunga atau kenaikan atas ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. Sanksi administrasi bukan sebagai penghukum namun mengingatkan Wajib Pajak agar lebih teliti dan berhati-hati. Sanksi administrasi ini di bagi menjadi 3 yaitu :

a. Sanksi Adrnistrasi Berupa Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu.

No	Keterangan	Pasal	Sanksi
1	SPT tidak disampaikan sesuai waktu penyampaian atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT.	Pasal 7 ayat (1) UU KUP	a. Rp 500.000,- untuk SPT masa PPN. b. Rp 100.000,- untuk Masa Lainnya. c. Rp 1.000.000,- untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan. d. Rp 100.000,- untuk SPT Tahunan PPh

			WPOP.
2.	Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu.	Pasal 14 ayat (4) UU KUP.	2% dari dasar pengenaan pajak.
3.	PKP tidak mengisi faktur pajak secara lengkap sesuai ketentuan pasal 13 ayat (5) UU Nomor 42 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga atas UU Nomor 8 Tahun 1983	Pasal 14 ayat (4) UU KUP.	2% dari dasar pengenaan pajak.
4.	PKP Melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan penerbitan Faktur Pajak.	Pasal 14 ayat (4) UU KUP.	2% dari dasar pengenaan pajak.

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

b. Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Sanksi bunga dalam ketentuan perpajakan pada dasarnya dihitung 1 (satu) bulan penuh. Dengan kata lain, bagian dari bulan dihitung 1 (satu) bulan penuh atau tidak dihitung secara harian.

No	Keterangan	Pasal	Sanksi
1.	Pembetulan SPT Masa dan Tahunan	Pasal 8 ayat 2 dan 2a	2% Per bulan, dari jumlah pajak yang

			kurang dibayar.
2.	Keterlambatan pembayaran pajak masa dan tahunan.	Pasal 9 ayat 2 dan 2b	2% Per bulan, dari jumlah pajak terutang.
3.	a. PPh tahun berjalan tidak/kurang bayar. b. SPT kurang bayar	Pasal 14 ayat 3	2% Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar, max 24 bulan.
4.	PKP yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan	Pasal 14 ayat 5	2% Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar, max 24 bulan.
5.	SKPKB/T, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar terlambat dibayar	Pasal 19 ayat 1	2% Per bulan, atas jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
6.	Mengangsur atau menunda	Pasal 19 ayat 2	2% Per bulan, bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.
7.	Kekurangan pajak akibat penundaan SPT	Pasal 19 ayat 3	2% Atas kekurangan pembayaran pajak.

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

c. Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan (Progresif)

Sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena Wajib Pajak tidak

memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.

No	Keterangan	Pasal	Sanksi
1.	Pengungkapan ketidakbenaran SPT sebelum terbitnya SKP.	Pasal 8 ayat 5	50% Dari pajak yang kurang dibayar.
2.	Apabila: SPT tidak disampaikan sebagaimana disebut dalam surat teguran, PPN/PPnBM yang tidak seharusnya dikompensasikan atau tidak tarif 0%, tidak terpenuhinya Pasal 28 dan 29 a. PPh yang tidak atau kurang dibayar b. Tidak / kurang dipotong / dipungut/ disetorkan c. PPN/PPnBM tidak atau kurang dibayar	Pasal 13 ayat 3	a. 50% Dari PPh yang tidak/ kurang dibayar b. 100% dari PPh yang tidak/kurang dipotong/ dipungut c. 100% Dari PPN/ PPnBM yang tidak atau kurang dibayar
3.	Kekurangan pajak pada SKPKBT	Pasal 15 ayat 2	100% Dari jumlah kekurangan pajak tersebut

Sumber:www.pajak.go.id

#### 2.1.4.4 Indikator kebijakan administrasi perpajakan

1. Sanksi Administrasi:
  - a. Sanksi administrasi berupa denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan.
  - b. Sanksi administrasi berupa bunga,Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar

- c. Sanksi administrasi berupa kenaikan 50% dan 100% (progresif) sanksi yang jumlah pajaknya harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu.

#### **2.1.4.5 Pengaruh kebijakan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Menurut Carolina (2011:87) dan Hadiningsih (2006:39) menemukan bahwa administrasi pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam membayar sedangkan kemampuan membayar dipengaruhi oleh kondisi keuangan perusahaan.

Semakin lengkap instruksi yang termuat dalam formulir dan kemudahan dalam mengakses E-filling dan E-SPT, maka wajib pajak akan menimbulkan kemauan membayar yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya semakin kurang lengkap intruksi yang disajikan, maka wajib semakin tidak patuh. Penjelasan yang dipaparkan secara lengkap pada formulir pajak akan memudahkan wajib pajak untuk memahami isi dan melaksanakannya. Instruksi yang disajikan secara lengkap dan mudah dimengerti akan memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan Pajak harus mensosialisasikan sanksi administrasi kepada wajib pajak agar wajib pajak jera terhadap administrasi perpajakan.

Menurut Suandy (2013:90), Nasucha (2013:54) dalam Gunadi (2013:72) menyatakan bahwa terdapat tiga unsur-unsur perpajakan yang dapat menimbulkan *tax gap* dan perencanaan pajak, yaitu administrasi pajak dan kualitas layanan. Hal tersebut menjelaskan administrasi pajak, kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Jadi dengan adanya administrasi perpajakan yang baik dan mudah di pahami maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## **2.1.5 Kualitas pelayanan pajak**

### **2.1.5.1 Pengertian kualitas**

Menurut Heizer dan Render (2016:71) menjelaskan kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan.

Menurut Supadmi dalam buku Heizer dan Render (2016:83) menjelaskan kualitas adalah sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas dapat dikatakan oleh peneliti yaitu kondisi dimana tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi wajib pajak, dan umumnya harapan wajib pajak dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan.

### **2.1.5.2 Pengertian Pelayanan Pajak**

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP.

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

### **2.1.5.3 Pengertian kualitas pelayanan pajak**

Menurut Lena Ellitan dalam buku Heizer dan Render (2016:90) Kualitas Pelayanan Pajak adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para Wajib Pajak.

Menurut Diana Sari (2013:52) Kualitas Pelayanan Pajak adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

### **2.1.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

1. Bukti langsung (tangibles)

Bukti langsung adalah tersedianya tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan dan sarana komunikasi.

2. Jaminan dan Keandalan (reliability)

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen dengan tanggap dan kemampuan dapat dipercaya,

terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan memberikan jaminan bahwa petugas pajak bisa memberikan layanan dengan baik.

#### **2.1.5.5 *Standart Operating Procedures* (SOP) kualitas pelayanan pajak di KPP Surabaya Mulyorejo**

##### **1. *Standart Operating Procedures* tata cara pendaftaran NPWP**

- a. Wajib Pajak mengajukan berkas pendaftaran npwp dengan menggunakan formulir pendaftaran dan perubahan data wajib pajak beserta persyaratannya kepada petugas tempat pelayanan terpadu.
- b. Petugas tempat pelayanan terpadu menerima formulir pendaftaran dan perubahan data wajib pajak kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya.
- c. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam berkas pendaftaran Wajib Pajak.
- d. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP.
- e. Kepala seksi Pelayanan mendatangi Surat Keterangan Terdaftar.
- f. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani kemudian memisahkan dokumen untuk arsip.
- g. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen kepada Wajib Pajak.

2. ***Standart Operating Procedures* tata cara penerimaan dan pengolahan SPT Masa PPh**

- a. Wajib Pajak menyampaikan SPT Masa PPh baik langsung maupun melalui Pos/Jasa kurir ke Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) menerima SPT Masa PPh yang disampaikan langsung oleh wajib pajak, terdaftar dengan Surat Pengantar Penerusan SPT Masa PPh ke KPP lain.
- c. Petugas TPT mengecek kelengkapan SPT Masa PPh berdasarkan ketentuan dalam hal SPT Masa PPh diterima dalam bentuk *hardcopy* lengkap dan menggabungkan LPAD dengan SPT Masa PPh atau dokumen kelengkapan SPT Masa PPh.
- d. Petugas TPT meneruskan konsep Surat Pengantar Penerusan SPT Masa PPh ke Kantor Pelayanan Pajak lain atau Surat Penolakan SPT Masa PPh ke Kepala Seksi Pelayanan dan meneruskan SPT beserta batch header ke Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
- e. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan menandatangani konsep surat yang diterima. Proses atas surat yang telah ditandatangani dilanjutkan ke SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen WP dan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP.
- f. Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi mengecek dan mencocokkan kebenaran fisik SPT Masa PPh apakah telah sesuai dengan isi batch header, merekam SPT Masa PPh lengkap, dan mengirimkan SPT Masa PPh yang telah direkam.

- g. Account Representative meneliti dan memproses SPT yang terdapat kesalahan matematis dan/atau terlambat disampaikan/dibayar berdasarkan data hasil perekaman SPT.
- h. Account Representative mengirim SPT unbalance dan SPT yang terlambat lapor atau terlambat bayar ke Seksi Pelayanan setelah SPT tersebut selesai ditindaklanjuti.
- i. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima SPT yang sudah direkam dari Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi dan SPT yang sudah selesai ditindaklanjuti dari Pelaksana Seksi Pengawasan dan Konsultasi serta menatausahakan SPT tersebut.

### **3. *Standart Operating Procedures* Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan Pajak Penghasilan**

Tata Cara Penerimaan SPT Tahunan yang disampaikan oleh Wajib Pajak, sebagai berikut:

- a) Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan secara langsung ke TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak.
- b) Petugas Penerima SPT melakukan penelitian kelengkapan formal SPT Tahunan, apabila SPT lengkap maka Petugas Penerima SPT membubuhkan stempel lengkap dan kepada wajib pajak diberikan tanda terima.
- c) Apabila SPT tidak lengkap maka Petugas Penerima SPT membuat lembar penelitian SPT Tahunan dan selanjutnya lembar penelitian beserta SPT-nya dikembalikan kepada Wajib Pajak.
- d) Petugas Penerima SPT memberikan tanda terima SPT tanpa melakukan penelitian kelengkapan formal terlebih dahulu

atas SPT tahunan yang disampaikan secara langsung oleh Wajib Pajak yang tidak terdaftar di KPP penerima SPT.

- e) Apabila SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah SPT Pembetulan, maka Petugas Penerima SPT mengarahkan Wajib Pajak kepada Account Representative.
- f) Account Representative menerima SPT Tahunan Pembetulan dari Wajib Pajak dan melakukan penelitian syarat penyampaian SPT Tahunan Pembetulan,
- g) Account Representative mengarahkan Wajib Pajak yang SPT Pembetulannya telah dinyatakan sebagai SPT lengkap untuk menyerahkan SPT Pembetulan tersebut kepada Petugas Penerima SPT.
- h) Petugas Penerima SPT memberikan tanda terima kepada Wajib Pajak dan memisahkan SPT dari Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Sendiri dan SPT dari Wajib Pajak yang terdaftar di KPP lain, serta berdasarkan status SPT (Nihil, Kurang Bayar, dan Lebih Bayar).
- i) Petugas Penerima SPT di akhir masa tugas penerimaan SPT Tahunan membuat berita acara serah terima berkas penerimaan, serta menandatangani lalu menyerahkan berita acara serah terima berkas penerimaan, SPT yang disampaikan Wajib Pajak, Tanda Terima yang tidak terpakai, serta arsip tanda terima terpakai.

#### **2.1.5.6 Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan

kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Apabila hal tersebut dapat dipenuhi oleh petugas pajak, tentu saja wajib pajak akan merasa nyaman dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Aparat pemerintah hendaknya mampu memberikan pelayanan umum yang berkualitas pada masyarakat. Muhammad Yusril (2016) juga berpendapat bahwa pelayanan yang berkualitas adalah sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun tidak langsung yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberi kepuasan atas penggunaan produk tersebut.

## **2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.6.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016:113) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat

memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Safri Nurmantu dalam buku Siti Kurnia (2010:148) mengemukakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada 2 macam kepatuhan, yaitu :

1. Kepatuhan formal, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan.

Menurut Chaizi dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:151) Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan Wajib Pajak untuk menyetorkan kembali SPT.
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Dari beberapa pendapat menurut para ahli di atas, maka pengertian kepatuhan wajib pajak menurut penulis merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya secara sukarela merupakan tulang punggung *Self Assessment System*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak

perpajakan, tunduk, patuh sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang sudah ditetapkan.

### **2.1.6.2 Pengertian *Self Assessment System***

*Self Assessment System* merupakan metode memberikan tanggung jawab yang besar kepada wajib pajak karena semua proses dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Menurut Waluyo dan Wirawan B Iiyas dalam bukunya Perpajakan Indonesia, *Self Assessment System* merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Menurut Siti Resmi (2016:13) dalam bukunya Perpajakan, *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Kelebihan dari self assessment system adalah Wajib Pajak diberikan kepercayaan oleh fiskus untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Fungsi perhitungan adalah fungsi yang memberi hak kepada WP untuk menentukan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

Kelemahan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang nantinya akan timbul menjadi tanggung jawab WP. Salah satu alasan diberlakukannya reformasi self assessment system adalah meningkatnya kepatuhan membayar pajak ( Tarjo dan Kusumawati, 2006). Hal tersebut dikarenakan sistem assessment menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak memiliki peran penting dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia yang menerapkan *self assessment system*. Dengan tingkat kepatuhan yang tinggi berarti wajib pajak sudah dengan sukarela membayar pajaknya, sehingga dapat meningkatkan penerimaan Negara Indonesia.

### **2.1.6.3 Syarat menjadi wajib pajak patuh**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK/03/2017 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi:
  - a) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dilakukan tepat waktu.
  - b) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3(tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
  - c) Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan.
  - d) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada nomor b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak berikutnya.

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat setelah tanggal pengenaan denda.
3. Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

Maka pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara. Karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun

keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penggelapan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak.

Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan alat untuk mencapai suatu sistem telah diperbaiki maka faktor-faktor lain akan terpengaruh.

Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk penyelundupan 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. Penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayarkan pun tidak banyak.

Kepatuhan perpajakan dapat diwujudkan salah satunya dengan kemauan membayar pajak didukung oleh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas Sistem perpajakan. Penelitian ini akan mengkaji lebih jauh bagaimana pengaruh *Sunset Policy* terhadap faktor-faktor pendorong kemauan membayar pajak.

#### **2.1.6.4 Elemen-elemen kepatuhan wajib pajak**

Menurut Supadmi (2010:46) mengatakan bahwa kepatuhan sebagai fondasi *Self Assessment System* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah ditetapkan secara efektif. Elemen – elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut:

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.

#### **2.1.6.5 Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak**

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama dari Direktorat Jenderal Pajak, ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Hadi Purnomo dalam Marcus Taufan Sofyan (2005) menyatakan terdapat tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

- a. Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.
- b. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
- c. Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

### **2.1.6.6 Proses penetapan wajib pajak patuh**

Penetapan Wajib Pajak Patuh diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI No.39/PMK.03/2018 Pasal 4, yaitu:

1. Penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan:
  - a) Berdasarkan permohonan dari Wajib Pajak; atau
  - b) Berdasarkan kewenangan Direktur Jenderal Pajak secara jabatan.
2. Bebas waktu pengajuan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1) huruf a), diajukan paling lambat tanggal 10 Januari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
3. Berdasarkan hasil penelitian atas pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dan Pasal 3, Direktur Jenderal Pajak:
  - a) Menerbitkan keputusan mengenai penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, dalam hal permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1) memenuhi persyaratan; atau
  - b) Memberikan secara tertulis kepada Wajib Pajak mengenai penolakan permohonan, dalam hal permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1) tidak memenuhi persyaratan.
4. Penerbitan keputusan atas Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dan pemberitahuan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat 3) huruf b, dilakukan paling lambat tanggal 20 Februari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
5. Apabila sampai dengan tanggal 20 Februari pada tahun penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat 4) Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan, permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1) dianggap disetujui dan Direktur Jenderal Pajak.

### 2.1.6.7 Pemenuhan kewajiban perpajakan

Menurut Supadmi dalam buku Heizer dan Render (2016:121) menyebutkan bahwa wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

### 2.1.6.8 Indikator kepatuhan wajib pajak

1. Ketetapan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)

Dikatakan tepat waktu apabila wajib pajak melaporkan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Ketetapan waktu dalam membayar pajak, patuh mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi formulir dengan benar, menghitung membayar jumlah pajak yang terutang dengan benar dan patuh terhadap aturan-aturan yang ditetapkan di perpajakan.

## 2.1.7 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

NO	JUDUL, NAMA, DAN TAHUN PENELITIAN	VARIABEL PENELITIAN	ANALISIS DATA	HASIL PENELITIAN	PERSAMAN DAN PERBEDAAN
1.	Modernisasi Sistem Administrasi	Ada 1 variabel independen yang	Metode yang digunakan adalah	Hasil penelitian menunjukkan	<b>Perbedaan:</b> Variabel independen

	<p>Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.</p> <p>(Widya K Sarunan, 2016).</p>	<p>berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Sedangkan ada 5 indikator yang berpengaruh yaitu : struktur organisasi, business process, dan teknologi informasi dan komunikasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan <i>good governance</i>.</p>	<p>penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner.</p>	<p>bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>peneliti menggunakan kualitas pelayanan pajak dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.</p> <p><b>Persamaan:</b> Variabel independen administrasi perpajakan dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.</p>
2.	<p>Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi.</p> <p>Farid Syahril, 2013).</p>	<p>Ada 2 variabel indenpenden yaitu: Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus, da nada 1 variabel dependen yaitu: tingkat kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>Metode ini menggunakan sampel yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel <i>convenience sampling method</i>, dengan menggunakan rumus <i>slovin</i>, teknik analisis data menggunakan teknik regresi berganda</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kebijakan administrasi perpajakan dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.</p> <p><b>Persamaan:</b> Variabel independen kualitas pelayanan</p>

			dengan bantuan SPSS.		pajak dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak
3.	<p>Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan).</p> <p>(Muhammad Yusril, Siti Ragil Handayani, Nila Firdaus Nuzula, 2016).</p>	<p>Ada 2 variabel independen yaitu: administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan ada 2 variabel dependen yaitu: perilaku wajib pajak dan kepatuhan wajib</p>	<p>Metode ini menggunakan <i>accidental sampling</i> dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis jalur (<i>path Analysis</i>) dalam aplikasi SPSS versi 20</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan perilaku wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>	<p><b>Perbedaan:</b> objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.</p> <p><b>Persamaan:</b> Variabel independen administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.</p>
4.	<p>Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Melalui Payment Online System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Manado.</p> <p>Enrico Madayanto, Herman Karamoy, Treesjeruntu (2015).</p>	<p>Variabel independen yaitu Reformasi Administrasi Perpajakan Melalui Payment Online System, dan variabel dependen yaitu: kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>Metode <i>purposive sampling</i> atau sampel dipilih secara Sengaja dan menggunakan analisis regresi sederhana.</p>	<p>Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa Reformasi administrasi perpajakan melalui payment online system berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak PPh badan. Artinya reformasi</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kualitas pelayanan pajak dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.</p> <p><b>Persamaan:</b> Variabel independen kebijakan administrasi perpajakan dan variabel</p>

				administrasi perpajakan melalui payment online system baik jika kepatuhan wajib pajak PPh badan baik.	dependen kepatuhan wajib pajak.
5.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.</p> <p>Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013).</p>	<p>Variabel independen ada 3 yaitu: kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak, dan variabel dependen yaitu: kepatuhan wajib pajak UMKM.</p>	<p>Metode penelitian menggunakan teknik regresi berganda dan menggunakan kuesioner.</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi pada kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak UMKM maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kebijakan administrasi perpajakan dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.</p> <p><b>Persamaan:</b> Variabel independen kualitas pelayanan pajak dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak</p>
6.	<p>Pengaruh Penerapan Sistem Adminstrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak.</p> <p>I Wayan Sugi Astana, Ni Ketut Lely</p>	<p>Variabel independen yaitu Sistem Administrasi Perpajakan dan kesadaran wajib pajak, dan variabel dependen yaitu: kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>Metode Penelitian menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> dan penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p><b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kualitas pelayanan pajak dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.</p> <p><b>Persamaan:</b></p>

	Aryani Merkusiwati (2017).			Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.	Variabel independen Sistem Administrasi Perpajakan dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.
7.	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang.  Muchsin Ihsan (2013).	Variabel independen ada 3 yaitu: Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan 1 variabel dependen yaitu: kepatuhan wajib pajak.	Metode Penelitian menggunakan pemelihan sampel yang menggunakan metode <i>purposive sampling</i> .	Hasil penelitian membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.	<b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kebijakan administrasi perpajakan dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.  <b>Persamaan:</b> Variabel independen kualitas pelayanan pajak dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak
8.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa	Ada 3 Variabel independen yang berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Pengetahuan perpajakan, Modernisasi sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak.	Menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, dan regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, Modernisasi sistem administrasi perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	<b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kualitas pelayanan pajak dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.  <b>Persamaan:</b> Variabel independen Sistem

	Yogyakarta Tahun 2013.  (Septiyani Nur Khasanah, 2016).				Administrasi Perpajakan dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.
9.	Pengaruh Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.  (Moch. Dzulkirom A.R, 2018).	Variabel penelitian ada 2 variabel independen yaitu: Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Variabel dependen yaitu:kepatuhan wajib pajak.	Metode pengambilan data menggunakan metode <i>sampling incidental</i> dan teknis analisis data menggunakan analisis regresi berganda .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan, variabel sumber daya manusia secara parsial juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	<b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kualitas pelayanan pajak, objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.  <b>Persamaan:</b> Variabel independen kebijakan administrasi perpajakan dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.
10.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.  (Kilapong G. Ester, 2017).	Variabel indenpenden ada 2 yaitu: Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak dan variabel dependen yaitu: Kepatuhan Wajib Pajak.	Metode pengambilan sampel menggunakan <i>Sampling Purposive</i> , pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan menggunakan SPSS versi 17.0	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak menunjukkan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	<b>Perbedaan:</b> Variabel independen peneliti menggunakan kebijakan administrasi perpajakan dan objek peneliti di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.  <b>Persamaan:</b> Variabel independen kualitas pelayanan pajak dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak.