

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pemahaman Akuntansi Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pemahaman

Beberapa definisi tentang pemahaman telah diungkapkan oleh para ahli. Menurut Nana Sudjana (2011) adalah: "...hasil belajar, misalnya peserta didik dapat menjelaskan dengan susunan kalimatnya sendiri atas apa yang dibacanya atau didengarnya, memberi contoh lain dari yang telah dicontohkan guru dan menggunakan petunjuk penerapan pada kasus lain."

Menurut Winkel dan Mukhtar dalam Sudaryono (2012:44), adalah: "...kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain."

Sementara menurut Benjamin S. Bloom dalam Anas Sudijono (2011:50), adalah: "...kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi."

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat, memahami atau mengerti apa yang diajarkan, mengetahui apa yang sedang dikomunikasikan.

2.1.1.2 Pengertian Akuntansi

Pengertian Akuntansi secara umum adalah suatu proses mencatat, meringkas, mengolah, mengidentifikasi dan menyajikan data, transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan sehingga dapat digunakan oleh orang yang menggunakannya dengan mudah dimengerti untuk pengambilan suatu keputusan serta tujuan lainnya.

Dalam Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati (2013:1) terdapat pengertian akuntansi menurut Wikd & Kwok (2011:4) yaitu:

“...akuntansi adalah sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan. Akuntansi mengacu pada tiga aktivitas dasar yaitu mengidentifikasi, merekam dan mengkomunikasikan kejadian ekonomi yang terjadi pada organisasi untuk kepentingan pihak pengguna laporan keuangan yang terdiri dari pengguna internal dan eksternal.”

Menurut Ely Suhayati dan Sri Dewi Anggadini (2009:02), adalah: “...seni pencatatan, penggolongan, dan peringkasan transaksi dan kejadian yang bersifat keuangan dengan cara yang berdaya guna dan dalam bentuk satuan uang dan penginterpretasian hasil proses tersebut.”

Menurut Mursyidi (2010:17), adalah: "...proses pengidentifikasian data keuangan, memproses pengolahan dan penganalisisan data yang relevan untuk diubah menjadi informasi yang dapat digunakan untuk pembuatan keputusan."

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa akuntansi adalah seni pencatatan, pengelompokan, pengukuran dan pengkomunikasian informasi keuangan kepada pemakai yang berkepentingan.

2.1.1.2.1 Jenis-jenis Akuntansi

Di dalam ilmu akuntansi telah berkembang jenis jenis khusus perkembangan dimana perkembangan tersebut disebabkan oleh meningkatnya jumlah dan ukuran perusahaan serta pengaturan pemerintah. Menurut Rudianto (2012:9) adapun jenis-jenis bidang akuntansi, antara lain:

- “1. Akuntansi Manajemen, yaitu bidang akuntansi yang berfungsi menyediakan data dan informasi untuk pengambilan keputusan manajemen menyangkut operasi harian dan perencanaan operasi di masa depan.
2. Akuntansi Biaya, yaitu bidang akuntansi yang fungsi utamanya adalah sebagai aktivitas dan proses pengendalian biaya selama proses produksi yang dilakukan perusahaan. Kegiatan utama bidang ini adalah menyediakan data biaya aktual dan biaya yang direncanakan oleh perusahaan.
3. Akuntansi Keuangan, yaitu bidang akuntansi yang bertugas menjalankan keseluruhan proses akuntansi sehingga dapat menghasilkan informasi keuangan baik bagi pihak eksternal, seperti laporan laba rugi, laporan perubahan laba ditahan, laporan posisi keuangan, dan laporan arus kas. Secara umum, bidang akuntansi keuangan berfungsi mencatat dan melaporkan keseluruhan transaksi serta keadaan keuangan suatu badan usaha bagi kepentingan pihak-pihak diluar perusahaan.

4. Auditing, yaitu bidang akuntansi yang fungsi utamanya adalah melakukan pemeriksaan (audit) atas laporan keuangan yang dibuat oleh perusahaan. Jika pemeriksaan dilakukan oleh staf perusahaan itu sendiri, maka disebut sebagai internal auditor. Hasil pemeriksaan tersebut digunakan untuk kepentingan internal perusahaan itu sendiri. Jika pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh di luar perusahaan, maka disebut sebagai auditor independen atau akuntantan publik.
5. Akuntansi pajak, yaitu bidang akuntansi yang fungsi utamanya adalah mempersiapkan data tentang segala sesuatu yang terkait dengan kewajiban dan hak perpajakan atas setiap transaksi yang dilakukan oleh perusahaan. Lingkup kerja di bidang ini mencakup aktivitas perhitungan pajak yang harus dibayar dari setiap transaksi yang dilakukan perusahaan, hingga perhitungan pengembalian pajak (restitusi pajak) yang menjadi hak perusahaan tersebut.
6. Sistem akuntansi, yaitu bidang akuntansi yang berfokus pada aktivitas mendesai dan mengimplementasikan prosedur serta pengamanan data keuangan perusahaan. Tujuan utama dari setiap aktivitas bidang ini adalah mengamankan harta yang dimiliki perusahaan.
7. Akuntansi anggaran, yaitu bidang akuntansi yang berfokus pada pembuatan rencana kerja perusahaan di masa depan, dengan menggunakan data aktual masa lalu. Di samping menyusun rencana kerja, bidang ini juga bertugas mengendalikan rencana kerja tersebut, yaitu seluruh upaya untuk menjamin aktivitas operasi harian perusahaan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.
8. Akuntansi internasional, yaitu bidang akuntansi yang berfokus pada persoalan-persoalan akuntansi yang terkait dengan transaksi internasional (transaksi yang melintasi batas negara) yang dilakukan oleh perusahaan multinasional. Hal-hal yang tercakup dalam bidang ini adalah seluruh upaya untuk memahami hukum dan aturan perpajakan setiap negara di mana perusahaan multinasional beroperasi.
9. Akuntansi sektor publik, yaitu bidang akuntansi yang berfokus pada pencatatan dan pelaporan transaksi organisasi pemerintahan dan organisasi nirlaba lainnya. Hal ini diperlukan karena organisasi nirlaba adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan bukan menghasilkan laba usaha, sebagaimana perusahaan komersial lainnya. Contohnya mencakup pemerintahan, rumah sakit, yayasan sosial, panti jompo, dan sebagainya.”

2.1.1.3 Laporan Keuangan

Menurut Irham Fahmi (2012:22), laporan keuangan sebagai berikut:
“...laporan keuangan merupakan suatu informasi yang menggambarkan kondisi suatu perusahaan, di mana selanjutnya itu akan menjadi suatu informasi yang menggambarkan tentang kinerja suatu perusahaan.”

Menurut Hery (2015:5) laporan keuangan sebagai berikut :

“...laporan keuangan pada dasarnya adalah hasil dari proses akuntansi yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengkomunikasikan data keuangan atau aktivitas perusahaan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan kata lain, laporan keuangan ini berfungsi sebagai alat informasi yang menghubungkan perusahaan dengan pihak-pihak yang berkepentingan, yang menunjukkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dan kinerja perusahaan.”

Tujuan laporan keuangan menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2015:1.5-1.6) adalah:

“...tujuan laporan keuangan adalah memberikan informasi mengenai posisi keuangan, kinerja keuangan, dan arus kas besar kalangan pengguna laporan keuangan dalam pembuatan keputusan ekonomi. Laporan keuangan juga menunjukkan hasil pertanggungjawaban manajemen atas penggunaan sumber daya yang dipercayakan kepada mereka.”

Tujuan laporan keuangan menurut Irham Fahmi (2012:26) adalah:

“Tujuan laporan keuangan adalah untuk memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan tentang kondisi suatu perusahaan dari sudut angka angka dalam satuan moneter.”

Tujuan laporan keuangan perusahaan tercermin dari laporan keuangan yang terdiri dari beberapa unsur laporan keuangan. Seperti yang diungkapkan Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati (2013:4), laporan keuangan yang lengkap terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

“a. Laporan Laba Rugi

Laporan yang menyajikan penghasilan dan beban entitas untuk suatu periode yang merupakan kinerja keuangannya. Laporan ini didasarkan pada konsep penandingan, yaitu suatu konsep yang menandingkan beban dengan penghasilan yang dihasilkan selama periode terjadinya beban tersebut.

b. Laporan Perubahan Ekuitas

Laporan yang menunjukkan perubahan ekuitas pemilik yang terjadi selama periode waktu tertentu, misalnya sebulan atau setahun. Laporan ini dibuat setelah laporan laba rugi tetapi sebelum neraca, karena jumlah ekuitas pemilik pada akhir periode harus dilaporkan di neraca.

c. Neraca

Informasi yang menyajikan aset, kewajiban, dan ekuitas suatu entitas pada tanggal tertentu, misalnya pada akhir bulan atau akhir tahun. Ada dua bentuk neraca, yaitu bentuk akun dan juga bentuk laporan, menurut IAI dalam SAK-ETAP (2009:22) pengungkapan neraca untuk entitas berbentuk perseroan terbatas mengungkapkan antara lain hal-hal berikut: (a) untuk setiap kelompok modal dan saham terdiri dari jumlah saham modal dasar; jumlah saham yang diterbitkan dan disetor penuh; nilai nominal saham; ikhtisar jumlah perubahan saham yang beredar; hak, keistimewaan dan pembatasan yang melekat pada setiap jenis saham, termasuk pembatasan atas dividen dan pembayaran kembali atas modal; (b) penjelasan mengenai cadangan dalam ekuitas.

d. Laporan Arus Kas

Laporan yang menyajikan informasi perubahan historis atas kas dan setara kas entitas, yang menunjukkan secara terpisah perubahan yang terjadi selama satu periode dari aktivitas operasi, investasi, dan pendanaan. Laporan arus kas terdiri dari tiga bagian, yaitu

- i. arus kas dari aktivitas operasi, merupakan arus kas dari transaksi yang mempengaruhi investasi dan aset tidak lancar;

- ii. arus kas dari aktivitas investasi, merupakan arus kas dari transaksi yang mempengaruhi investasi dan aset tidak lancar;
- iii. arus kas dari aktivitas operasi, merupakan arus kas dari transaksi yang mempengaruhi kewajiban tidak lancar dan ekuitas;

e. Catatan Atas Laporan Keuangan

Berisi informasi sebagai tambahan informasi yang disajikan dalam laporan keuangan. Catatan atas laporan keuangan memberikan penjelasan naratif atau rincian jumlah yang disajikan dalam laporan keuangan dan informasi pos-pos yang tidak memenuhi kriteria pengakuan dalam laporan keuangan.”

2.1.1.4 Pengertian Akuntansi Pajak

Menurut Sukrisno Agoes, Estralita Trisnawati (2013:10) akuntansi pajak adalah:

“...akuntansi pajak, merupakan bagian dalam akuntansi yang timbul dari unsur spesialisasi yang menuntut keahlian dalam bidang tertentu. Akuntansi pajak tercipta karena adanya suatu prinsip dasar yang diatur dalam UU perpajakan dan pembentukannya terpengaruh oleh fungsi perpajakan dalam mengimplementasikan sebagai kebijakan pemerintah. Tujuan dari akuntansi pajak adalah menetapkan besarnya pajak terutang berdasarkan laporan keuangan yang disusun oleh perusahaan.”

Adapun akuntansi pajak menurut Waluyo (2012:35) adalah sebagai berikut:

“...dalam menetapkan besarnya pajak terutang tetap mendasarkan laporan keuangan yang disusun oleh perusahaan, mengingat tentang perundang-undangan perpajakan terdapat aturan-aturan khusus yang berkaitan dengan akuntansi, yaitu masalah konsep transaksi dan peristiwa keuangan, metode pengukurannya, serta pelaporan yang ditetapkan dengan undang-undang”.

2.1.1.5 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Erly Suandy (2014:105) adalah sebagai berikut:

“...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.”

Pandangan tersebut senada dengan P.J.A Andriani dalam Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati (2013:6) yang mengartikan pajak sebagai berikut:

“...pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksa) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Sementara itu pengertian pajak menurut M.J.H Smeets dalam Wirawan

B.Ilyas dan Burton (2013:6) adalah sebagai berikut :

“...pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa ada kalanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.”

Pengertian Pajak menurut S.I Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2013:1)

sebagai berikut:

“...pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa tmbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

2.1.1.5.1 Fungsi Pajak

Berdasarkan pada pengertian pajak yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah sumber pendapatan negara guna membiayai pengeluaran-pengeluaran umum negara untuk kesejahteraan masyarakat.

Selain itu, fungsi pajak yang dipaparkan oleh Siti Resmi (2013:3) sebagai berikut :

“1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak banyaknya untuk kas negara.

2. Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan di luar bidang keuangan.”

2.1.1.5.2 Jenis-jenis Pajak

Menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:39) jenis-jenis pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut :

“1. Menurut Sifatnya

- a. Pajak langsung adalah pajak-pajak yang bebanya harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada oranglain serta dikenakan secara berulang-ulang pada waktu-waktu tertentu, misalnya PPh.
- b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebanya dapat dilimpahkan kepada oranglain dan hanya dikenakan pada hal-hal tertentu atau peristiwa-peristiwa tertentu saja, misalnya Pajak Pertambahan Nilai

2. Menurut Sasaran Objeknya

- a. Pajak subjektif adalah pajak yang dikenakan dengan pertama-tama memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (subjeknya). Setelah diketahui

keadaan subjeknya barulah diperhatikan objeknya sesuai gaya pikul, apakah dapat dikenakan pajak atau tidak, misalnya PPh.

- b. Pajak objektif adalah pajak yang dikenakan dengan pertama-tama memperlihatkan/ melihat objeknya, berupa keadaan perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Setelah diketahui objeknya, barulah dicari subjeknya yang mempunyai hubungan hukum dengan objek yang telah diketahui, misalnya Pajak Pertambahan Nilai.

3. Menurut Lembaga Pemungutan

- a. Pajak pusat adalah jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan yaitu Direktorat Jendral Pajak. Hasil dari pemungutan pajak pusat dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
- b. Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang atas orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

2.1.1.5.3 Asas Pemungutan Pajak

Untuk mencapai tujuan pemungutan pajak perlu memegang teguh asas-asas pemungutan dalam memilih alternatif pemungutnya. Sehingga terdapat keserasian pemungutan pajak dengan tujuan dan asas yang masih diperlukan lagi yaitu pemahaman atas perlakuan pajak tertentu. Menurut Siti Resmi (2013:10) ada tiga asas yang digunakan untuk memungut pajak dalam pajak penghasilan sebagai berikut :

“1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa Negara berhak menggunkan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (wajib pajak dalam negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia

2. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperoleh tadi.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan satu Negara. Misalnya pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia tetapi bertempat tinggal di Indonesia.”

2.1.1.5.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2013:11) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

“1. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak bergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk :

- a) Menghitung sendiri pajak terhutang.
- b) Memperhitungkan sendiri pajak terhutang.
- c) Membayar sendiri pajak terhutang.

- d) Melaporkan sendiri pajak terhutang.
- e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terhutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

3. *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeteror, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.”

2.1.1.5.5 Subjek Pajak

Subjek pajak diartikan sebagai orang yang dituju oleh Undang-Undang untuk dikenakan pajak. Pajak penghasilan dikenakan terhadap Subjek Pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam Tahun Pajak, yang menjadi Subjek Pajak dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Pajak Penghasilan adalah:

1. Orang Pribadi

Orang Pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia maupun di luar Indonesia.

2. Warisan

Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan untuk menggantikan yang berhak, warisan yang belum terbagi dimaksud merupakan subjek pajak pengganti yang menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris. Masalah penunjukan warisan yang belum terbagi sebagai subjek pajak pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tetap dapat dilakukan.

3. Badan

Pengertian Badan mengacu pada Undang-undang KUP, 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 apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif bentuk usaha tetap. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah merupakan subjek pajak tanpa memperhatikan nama dan bentuknya sehingga setiap unit tertentu dari badan pemerintah misalnya lembaga, badan, dan sebagainya yang dimiliki oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan untuk memperoleh penghasilan merupakan subjek pajak.

4. Bentuk Usaha Tetap

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

2.1.1.6 Pendapatan dan Biaya pada Akuntansi Fiskal

2.1.1.6.1 Pendapatan yang termasuk ke dalam Objek Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008, Pasal 4 yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu :

“...setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun”.

Yang termasuk ke dalam objek pajak yaitu:

- a. Laba usaha
- b. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk;
 1. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal;
 2. Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya;

3. Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apa pun;
 4. Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihakpihak yang bersangkutan; dan
 5. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan, atau permodalan dalam perusahaan pertambangan;
- c. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak;
 - d. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang;
 - e. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak;

- f. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta;
- g. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah;
- h. Keuntungan selisih kurs mata uang asing;
- i. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva;
- j. Premi asuransi;
- k. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak;

2.1.1.6.2 Pendapatan yang bersifat final

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008, Pasal 4 yang menjadi pendapatan yang bersifat final adalah penghasilan sebagai berikut :

- a. Penghasilan berupa bunga deposito dan tabungan lainnya, bunga obligasi dan surat utang negara, dan bunga simpanan yang dibayarkan oleh koperasi kepada anggota koperasi orang pribadi;
- b. Penghasilan berupa hadiah undian;
- c. Penghasilan dari transaksi saham dan sekuritas lainnya, transaksi derivatif yang diperdagangkan di bursa, dan transaksi penjualan saham atau

- pengalihan penyertaan modal pada perusahaan pasangannya yang diterima oleh perusahaan modal ventura;
- d. Penghasilan dari transaksi pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan, usaha jasa konstruksi, usaha *real estate*, dan persewaan tanah dan/atau bangunan; dan
- e. Penghasilan tertentu lainnya, yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah.

2.1.1.6.3 Pendapatan yang dikeualikan Objek Pajak

Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 4 (3) yang dikecualikan oleh objek pajak:

- a. - Bantuan atau sumbangan, termasuk zakat yang diterima oleh badan amil zakat atau lembaga amil zakat yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah dan yang diterima oleh penerima zakat yang berhak atau sumbangan keagamaan yang sifatnya wajib bagi pemeluk agama yang diakui di Indonesia, yang diterima oleh lembaga keagamaan yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah dan yang diterima oleh penerima sumbangan yang berhak, yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah; dan
- b. Harta termasuk setoran tunai yang diterima oleh badan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b sebagai pengganti saham atau sebagai pengganti penyertaan modal;

- c. Dividen atau bagian laba yang diterima atau diperoleh perseroan terbatas sebagai Wajib Pajak dalam negeri, koperasi, badan usaha milik negara, atau badan usaha milik daerah, dari penyertaan modal pada badan usaha yang didirikan dan bertempat kedudukan di Indonesia dengan syarat:
1. Dividen berasal dari cadangan laba yang ditahan; dan
 2. Bagi perseroan terbatas, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang menerima dividen, kepemilikan saham pada badan yang memberikan dividen paling rendah 25% (dua puluh lima persen) dari jumlah modal yang disetor;

2.1.1.6.4 Biaya yang boleh dikurangkan dari Penghasilan

Pada sisi Fiskal, mengartikan beban sebagai biaya untuk menagih, memperoleh dan memelihara penghasilan atau biaya yang berhubungan langsung dengan perolehan penghasilan. Perbedaan inilah yang menyebabkan pihak fiskus sering berbeda pendapat dengan wajib pajak dalam hal menentukan beban/biaya yang boleh atau tidak boleh dikurangkan sehingga harus dikeluarkan/tidak boleh diperhitungkan sebagai pengurangan penghasilan.

Misalnya penafsiran atas bunyi undang-undang yang menyatakan bahwa biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan adalah meliputi biaya untuk menagih, memelihara dan mempertahankan penghasilan. Besarnya Penghasilan Kena Pajak

bagi Wajib Pajak dalam negeri dan bentuk usaha tetap, ditentukan berdasarkan penghasilan bruto dikurangi biaya untuk mendapatkan, menagih, dan memelihara penghasilan, termasuk:

- a. Biaya yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan kegiatan usaha, antara lain:
 1. Biaya pembelian bahan;
 2. Biaya berkenaan dengan pekerjaan atau jasa termasuk upah, gaji, honorarium, bonus, gratifikasi, dan tunjangan yang diberikan dalam bentuk uang;
 3. Bunga, sewa, dan royalti;
 4. Biaya perjalanan;
 5. Biaya pengolahan limbah;
 6. Premi asuransi;
 7. Biaya promosi dan penjualan yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan;
 8. Biaya administrasi; dan
 9. Pajak kecuali Pajak Penghasilan;
- b. Penyusutan atas pengeluaran untuk memperoleh harta berwujud dan amortisasi atas pengeluaran untuk memperoleh hak dan atas biaya lain yang mempunyai masa manfaat lebih dari 1 (satu) tahun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dan Pasal 11A;
- c. Iuran kepada dana pensiun yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan;

- d. Kerugian karena penjualan atau pengalihan harta yang dimiliki dan digunakan dalam perusahaan atau yang dimiliki untuk mendapatkan, menagih, dan memelihara penghasilan;
 - e. Kerugian selisih kurs mata uang asing;
 - f. Biaya penelitian dan pengembangan perusahaan yang dilakukan di Indonesia;
 - g. Biaya beasiswa, magang, dan pelatihan;
 - h. Piutang yang nyata-nyata tidak dapat ditagih dengan syarat:
 - 1. Telah dibebankan sebagai biaya dalam laporan laba rugi komersial;
 - 2. Wajib Pajak harus menyerahkan daftar piutang yang tidak dapat ditagih kepada Direktorat Jenderal Pajak; dan
 - 3. Telah diserahkan perkara penagihannya kepada Pengadilan Negeri atau instansi pemerintah yang menangani piutang negara; atau adanya perjanjian tertulis mengenai penghapusan piutang/pembebasan utang antara kreditur dan debitur yang bersangkutan; atau telah dipublikasikan dalam penerbitan umum atau khusus; atau adanya pengakuan dari debitur bahwa utangnya telah dihapuskan untuk jumlah utang tertentu;
 - 4. Syarat sebagaimana dimaksud pada angka 3 tidak berlaku untuk penghapusan piutang tak tertagih debitur kecil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf k;
- yang pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan;

- i. - Sumbangan dalam rangka penanggulangan bencana nasional yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah;
- Sumbangan dalam rangka penelitian dan pengembangan yang dilakukan di Indonesia yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah;
- Biaya pembangunan infrastruktur sosial yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah;
- Sumbangan fasilitas pendidikan yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah; dan
- Sumbangan dalam rangka pembinaan olahraga yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

2.1.1.6.5 Biaya yang tidak boleh dikurangkan dari Penghasilan

Menurut Undang-undang No 36 tahun 2008, pasal 9 menjelaskan, untuk menentukan besarnya Penghasilan Kena Pajak bagi Wajib Pajak dalam negeri dan bentuk usaha tetap tidak boleh dikurangkan :

- a. Pembagian laba dengan nama dan dalam bentuk apapun seperti dividen, termasuk dividen yang dibayarkan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi;
- b. Biaya yang dibebankan atau dikeluarkan untuk kepentingan pribadi pemegang saham, sekutu, atau anggota;

- c. Penggantian atau imbalan sehubungan dengan pekerjaan atau jasa yang diberikan dalam bentuk natura dan kenikmatan, kecuali penyediaan makanan dan minuman bagi seluruh pegawai serta penggantian atau imbalan dalam bentuk natura dan kenikmatan di daerah tertentu dan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan;
- d. Jumlah yang melebihi kewajaran yang dibayarkan kepada pemegang saham atau kepada pihak yang mempunyai hubungan istimewa sebagai imbalan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan;
- e. Harta yang dihibahkan, bantuan atau sumbangan, dan warisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a dan huruf b, kecuali sumbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf i sampai dengan huruf m serta zakat yang diterima oleh badan amil zakat atau lembaga amil zakat yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah atau sumbangan keagamaan yang sifatnya wajib bagi pemeluk agama yang diakui di Indonesia, yang diterima oleh lembaga keagamaan yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah, yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah;
- f. Pajak Penghasilan
- g. Gaji yang dibayarkan kepada anggota persekutuan, firma, atau perseroan komanditer yang modalnya tidak terbagi atas saham;

- h. Sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan serta sanksi pidana berupa denda yang berkenaan dengan pelaksanaan perundangundangan di bidang perpajakan.

2.1.1.7 Pengertian Pemahaman Akuntansi Pajak

Menurut pendapat Johar Arifin (2007:12). Pemahaman akuntansi pajak adalah:

“...pemahaman wajib pajak tentang akuntansi pajak akan memberikan pengetahuan bagaimana wajib pajak menyelenggarakan pembukuan atau membuat laporan keuangan. Laporan keuangan menggambarkan dampak keuangan dari transaksi dan peristiwa lain yang diklasifikasikan dalam beberapa kelompok besar menurut karakteristik ekonominya. Unsur yang berkaitan langsung dengan pengukuran posisi keuangan adalah aktiva, kewajiban dan ekuitas. Sedangkan unsur yang berkaitan dengan pengukuran kinerja dalam perhitungan hasil usaha adalah pendapatan dan beban”.

Menurut pendapat Johar Arifin (2007:12). Pemahaman akuntansi pajak adalah:

“...pemahaman akuntansi pajak merupakan pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku serta pengaruhnya bagi perusahaan dan penyajian kewajaran penyajian laporan keuangan suatu perusahaan Akuntansi adalah suatu alat yang dipakai sebagai bahasa bisnis. Informasi yang disampaikan hanya dapat dipahami bila mekanisme akuntansi dimengerti. Akuntansi dirancang agar transaksi tercatat diolah menjadi informasi yang berguna”.

Menurut Nur Hidayat (2013;68) yang diambil dari Undang-undang perpajakan menggunakan istilah pembukuan bukan akuntansi (Pasal 28 UU KUP). Akuntansi berdimensi lebih luas, yaitu meliputi pembukuan itu sendiri dan SPT.

Pengertian pembukuan sebagai mana dirumuskan UU KUP dalam pasal 1 angka 26 telah diuraikan terdapat beberapa pengertian.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Rulyanti (2005) memiliki arti:

“...pandai atau mengerti benar sedangkan pemahaman adalah proses, cara, perbuatan atau memahamkan. Ini berarti orang yang memiliki pemahaman akuntansi pajak adalah orang yang pandai dan mengerti benar akuntansi pajak. Pemahaman wajib pajak tentang akuntansi pajak akan memberi pengetahuan bagaimana wajib pajak menyelenggarakan atau membuat catatan pembukuan bagi badan usaha sehingga dari catatan tersebut dapat diketahui besarnya penghasilan kena pajak”.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemahaman akuntansi pajak adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku serta pengaruhnya bagi perusahaan dan penyajian kewajiban penyajian laporan keuangan suatu perusahaan. Sehingga wajib pajak dapat melakukan kewajiban perpajakan melalui pelaporan SPT dengan baik. Dan didalam pelaporan SPT wajib pajak harus melampirkan pembukuan yang berisi laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta yang lainnya apa bila dibutuhkan.

2.1.1.8 Konsep Pemahaman Akuntansi Pajak

Beda waktu merupakan perbedaan pengakuan baik penghasilan maupun biaya antara akuntansi komersial dengan ketentuan Undang-undang PPh yang sifatnya

sementara artinya koreksi fiskal yang dilakukan akan diperhitungkan dengan laba kena pajak tahun-tahun pajak berikutnya. Koreksi beda waktu terjadi karena :

a) Metode Penyusutan

Perbedaan utama antara akuntansi dengan undang-undang perpajakan adalah penentuan umur aktiva dan metode penyusutan yang boleh digunakan. Akuntansi menentukan umur aktiva berdasarkan umur sebenarnya walaupun penentuan umur tersebut tidak terlepas dari tafsiran *Judgement*.

Menurut IAI (2007) Akuntansi memiliki beberapa metode

penyusutan yaitu:

- “1. Metode garis lurus (Straight line method) yaitu, menghasilkan pembebanan yang tetap selama umur manfaat asset jika dinilai residunya tidak berubah.
2. Metode Saldo Menurun (diminishing balance method) yaitu, menghasilkan pembebanan yang menurun selama umur manfaat asset.
3. Metode Jumlah Unit (sum of the unit method), yaitu menghasilkan pembebanan yang menurun selama umur manfaat asset.”

Ketentuan perpajakan hanya menetapkan dua metode penyusutan yang harus dilaksanakan wajib pajak berdasarkan pasal UU No 36 tahun 2008 pasal 11 tentang Pajak Penghasilan yaitu berdasarkan metode garis lurus dan metode saldo menurun yang dilaksanakan secara konsisten.

b) Metode nilai persediaan

Dalam Pasal 10 ayat (6) Undang-undang Pajak Penghasilan, persediaan dan pemakaian persediaan untuk penghitungan harga pokok dinilai berdasarkan harga

perolehan yang dilakukan secara rata-rata (Average) atau dengan cara mendahulukan persediaan yang diperoleh pertama (FIFO) Penggunaan metode tersebut harus dilakukan secara konsisten.

2.1.1.9 Pembukuan Bagi Wajib Pajak

Menurut UU KUP no.16 tahun 2009 Pasal 1 angka 29 dalam Sukrisno Agoes (2013:7) adalah:

“...Pembukuan adalah suatu proses pencatatan yang dilakukan secara teratur untuk mengumpulkan data dan informasi keuangan yang meliputi harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta harga jumlah perolehan, dan penyerahan barang jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan berupa neraca, dan laporan laba rugi, untuk periode tahun pajak tersebut. Laporan keuangan tersebut wajib dilampirkan dalam penyampaiana SPT Tahunan sesuai dengan pasal 4 ayat (4),(4a),(4b),UU KUP.”

Syarat menyelenggarakan pembukuan menurut Sukrisno Agoes (2013:8) diatur dalam pasal 28 ayat (3),(4),(5),(7) UU KUP adalah sebagai berikut :

- “a. Pembukuan haruslah diselenggarakan dengan memperhatikan, iktikad baik dan mencerminkan keadaan/kegiatan usaha yang sebenarnya (full Disclosure).
- b. Pembukuan harus diselenggarakan di Indonesia, dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan disusun dalam Bahasa Indonesia atau dalam Bahasa asing, yang di ijinakan oleh menteri keuangan
- c. Pembukuan diselenggarakan dengan prinsip taat asas (consistency) dan stelsel accrual atau stelsel kas.
- d. Perubahan terhadap metode pembukuan dana tau tahun buku harus mendapat persetujuan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
- e. Pembukuan yang diselenggarakan sekurang-kurangnya terdiri atas catatan mengenai harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta penjualan dan pembelian, sehingga dapat dihitung besarnya pajak yang terhutang.
- f. Buku, catatan, dan dokumen yang menjadi dasar pembukuan dan dokumen lain, termasuk hasil pengelolaan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik

atau secara program aplikasi online wajib disimpan selama 10 tahun di Indonesia, yaitu ditempat kegiatan atau tempat tinggal Wajib Pajak Orang Pribadi, atau ditempat kedudukan Wajib Pajak Badan.”

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Pengertian Kualitas menurut Sony Devano (2010), adalah:

“...kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pengertian dari kualitas jasa (layanan) sendiri adalah sejauh mana jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Kualitas jasa juga diartikan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa atau layanan”.

Lewis & Baums dalam (Tjiptono & G. Chandra, 2010 : 47) mendefinisikan sebagai berikut: “...ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan.”

Ada lima perspektif kualitas yang berkembang, lima macam perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara keanekaragaman oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Menurut Fandy Tjiptono (2011 : 51) menyatakan bahwa kelima macam perspektif tersebut meliputi :

“Traansident-based approach, product based approach, user-based approach, manufacturing-based approach, value-based approach.”

Definisi dari kelima perspektif diatas adalah :

1. *Traansident-based approach*

Dalam pendekatan ini kualitas dapat dirasakan tapi sulit didefinisikan atau dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya ditetapkan dalam dunia seni.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi. Perspektif yang bersifat subjektif ini menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan yang berbeda pula sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dirasakan.

4. *Manufacturing-based approach*

Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal. Yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan bukan konsumen yang menggunakan.

5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* (pertukaran) antara kinerja dan harga. Kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu produk paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian Pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah sebagai berikut: “...pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan berhubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.”

Menurut Tjiptono (2011:2) pelayanan sebagai berikut :

“...Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu pada jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkan.”

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) sebagai berikut :

“...pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2009:226) sebagai berikut:

“...kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.”

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2011: 52) sebagai berikut:

“...kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.”

2.1.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

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 harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Putri (2013).

Melalui Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan:

“...pelayanan pajak adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan pajak harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.”

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak menurut Lewis dan Baums dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) adalah:

“...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 Kotler (2002: 83) kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut: “...serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak”.

2.1.2.5 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Pajak

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka, penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “lima dimensi kualitas yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy” (Widodo 2001:274):

- a. Tangible (berwujud)
- b. Reliability (handal)
- c. Responsiveness (daya tanggap/ respon)
- d. Assurance (jaminan)
- e. Empathy (empati)

Adapun penjelasan mengenai ke lima dimensi di atas :

- a. Bukti langsung (tangibles)

Menurut Parasuraman (2001:32), kualitas pelayanan adalah:

“Bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.”

- b. Kehandalan (reliability)

Menurut Parasuraman (2001), kehandalan adalah:

“Setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.”

c. Daya Tanggap

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007), yaitu:

“Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.”

d. Jaminan (assurance)

Definisi assurance atau jaminan itu sendiri Menurut Abbas Salim (2007:1),

adalah:

“Kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi”. Sedangkan menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), adalah: “... suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.”

e. Empati (emphathy)

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010), adalah:

“Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya”.

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

2.1.2.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak

Pengukuran kualitas pelayanan pajak menurut (Kotler Keller, 2009:52):

1. Bukti langsung

- Menyediakan peralatan modern
- Memberikan fasilitas yang menarik secara visual
- Memiliki penampilan rapi dan profesional

2. Keandalan

- Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
- Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan
- Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan

3. Daya Tanggap

- Respon petugas pelayanan terhadap keluhan masyarakat

- Respon petugas pelayanan terhadap saran masyarakat, dan

- Respon petugas pelayanan terhadap kritikan masyarakat

4. Jaminan

- Kemampuan administrasi petugas pelayanan

- Kemampuan teknis petugas pelayanan

- Kemampuan sosial petugas pelayanan

5. Empati

- Perhatian petugas pelayanan

- Kepedulian petugas

- Keramahan petugas pelayanan

2.1.2.7 Keterbatasan Pelayanan Petugas Pajak

Menurut Widodo (2001: 278), Keterbatasan aparatur/petugas dalam melayani masyarakat disebabkan oleh:

a. Prasarana yang kurang mendukung atau kurang memadai dalam pelayanan publik.

b. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks.

c. Keterbatasan aparatur pemerintahan yang disebabkan ketidak mampuan administratif.

2.1.3 Sanksi Pajak

2.1.3.1 Pengertian Sanksi Pajak

Agar Wajib Pajak tetap melakukan kewajibannya sebagai mana diatur dalam Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan maka perlu diberlakukannya sanksi pajak, penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi dari perpajakan, sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan ataupun tidak dilakukan.

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi pajak adalah:

“...sanksi pajak 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”.

Menurut Siti Resmi (2014: 71) sanksi pajak adalah:

“...Sanksi Pajak adalah sanksi yang terjadi karena adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan”.

Sedangkan menurut Waluyo (2011: 25) sanksi pajak adalah sebagai berikut :

“...sanksi Pajak adalah sarana yang digunakan untuk membuat Wajib Pajak menaati peraturan perpajakan yang berlaku”.

Penerpan sanksi disini dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada wajib pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga dengan diberikannya sanksi, mudah-mudahan wajib pajak akan merasa jera dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya sehingga untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dimasa yang akan datang juga bisa lebih baik lagi.

Sanksi pajak terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, sanksi pajak dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban dalam UU KUP. Sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan pajak. Sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan dan penjara.

2.1.3.2 Jenis-jenis Sanksi Perpajakan

Dalam Mardiasmo (2008:57) undang-undang perpajakan dikenal ada dua macam sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi dan
2. Sanksi pidana.

Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan, suatu alat pencegah atau banteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

1. Sanksi Administrasi

a. Sanksi Administrasi Berupa Denda

Pengertian sanksi berupa denda menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:198), adalah: "... sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan."

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa, denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak atas kewajiban pelaporannya. Ketentuan atas pengenaan sanksi berupa denda menurut UU No.28 Tahun 2007

Sanksi Berupa Denda

- a. Pasal 7 Ayat 1, 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, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp100.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Masa Lainnya, dan sebesar Rp1.000.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan serta sebesar Rp.100.000,00 untuk Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Pasal 8 Ayat 3, walaupun telah dilakukan tindakan pemeriksaan, tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan mengenai adanya ketidakbenaran yang

dilakukan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38, terhadap ketidakbenaran perbuatan Wajib Pajak tersebut tidak akan dilakukan penyidikan, apabila Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya tersebut dengan disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar 150% (seratus lima puluh persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar.

- c. Pasal 14 Ayat 4, terhadap pengusaha atau Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, huruf e, atau huruf f masing-masing, selain wajib menyetor pajak yang terutang, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% (dua persen) dari Dasar Pengenaan Pajak.
- d. Pasal 44b Ayat 2, penghentian penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dilakukan setelah Wajib Pajak melunasi utang pajak yang tidak atau kurang dibayar atau yang tidak seharusnya dikembalikan dan ditambah dengan sanksi administrasi berupa denda sebesar 4 (empat) kali jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar, atau yang tidak seharusnya dikembalikan.

b. Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Pengertian sanksi berupa bunga menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:198), adalah: "... sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak."

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, bunga merupakan sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak dalam jumlah yang benar dan pada waktu yang tepat. Ketentuan atas pengenaan sanksi berupa denda menurut UU No.28 Tahun 2007.

Sanksi Berupa Bunga

- a. Pasal 8 Ayat 2, dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan dan Masa yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.
- b. Pasal 9 Ayat 2a, pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak, dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.
- c. Pasal 13 Ayat 2, jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf e

- ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, dihitung sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak, bagian Tahun Pajak, atau Tahun Pajak sampai dengan diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.
- d. Pasal 13 Ayat 5, walaupun jangka waktu 5 (lima) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah lewat, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar tetap dapat diterbitkan ditambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 48% (empat puluh delapan persen) dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar, apabila Wajib Pajak setelah jangka waktu tersebut dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan atau tindak pidana lainnya yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- e. Pasal 14 Ayat 3, jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan untuk paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, dihitung sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak, bagian Tahun Pajak, atau Tahun Pajak sampai dengan diterbitkannya Surat Tagihan Pajak.
- f. Pasal 15 Ayat 3, apabila jangka waktu 5 (lima) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah lewat, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan tetap dapat diterbitkan ditambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 48%

- (empat puluh delapan persen) dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar, dalam hal Wajib Pajak setelah jangka waktu 5 (lima) tahun tersebut dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan atau tindak pidana lainnya yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- g. Pasal 19 Ayat 1, apabila Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, serta Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang masih harus dibayar bertambah, pada saat jatuh tempo pelunasan tidak atau kurang dibayar, atas jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar itu dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan untuk seluruh masa, yang dihitung dari tanggal jatuh tempo sampai dengan tanggal pelunasan atau tanggal diterbitkannya Surat Tagihan Pajak, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.
- h. Pasal 19 Ayat 2, dalam hal Wajib Pajak diperbolehkan mengangsur atau menunda pembayaran pajak juga dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan dari jumlah pajak yang masih harus dibayar dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.
- i. Pasal 19 Ayat 3, dalam hal Wajib Pajak diperbolehkan menunda penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan ternyata penghitungan sementara pajak yang

terutang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (5) kurang dari jumlah pajak yang sebenarnya terutang atas kekurangan pembayaran pajak tersebut, dikenai bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari saat berakhirnya batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b dan huruf c sampai dengan tanggal dibayarnya kekurangan pembayaran tersebut dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

c. Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan

Pengertian sanksi berupa kenaikan menurut Sony Devano dan Siti KurniaRahayu (2006:198), adalah:

“Jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.”

Sedangkan menurut S.R.,Soemarso (2007:146), adalah:

“Sanksi Kenaikan, sanksi ini pada umumnya dikenakan oleh karena kekeliruan dalam hal jumlah pajak yang harus dibayar dan oleh karena tidak dipenuhinya kewajiban administrasi perpajakan tertentu.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kenaikkan merupakan sanksi administrasi yang berupa kenaikkan oleh karena kekeliruan dalam hal jumlah pajak yang harus dibayar, dan melakukan pelanggaran yang berkaitan dengan

kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Ketentuan atas pengenaan sanksi berupa denda menurut UU No.28 Tahun 2007.

Sanksi Berupa Kenaikan

- a. Pasal 8 Ayat 5, pajak yang kurang dibayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pajak yang kurang dibayar, harus dilunasi oleh Wajib Pajak sebelum laporan tersendiri dimaksud disampaikan.
- b. Jumlah pajak dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar:
 - 50% (lima puluh persen) dari Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang dibayar dalam satu Tahun Pajak;
 - 100% (seratus persen) dari Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang dipungut, tidak atau kurang disetor, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetor; atau
 - 100% (seratus persen) dari Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang tidak atau kurang dibayar.

- c. Pasal 15 Ayat 2, Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah kekurangan pajak tersebut.
- d. Pasal 17c Ayat 5, apabila berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, jumlah kekurangan pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah kekurangan pembayaran pajak.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara.

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:193), adalah sebagai berikut :

“Pidana kurungan :

1. Terhukum menjalani hukuman di rumah sendiri, dengan kewajiban melapor kepada yang berwajib.
2. Hukuman kurungan maksimal 1 tahun
3. Terhukum dalam melakukan aktivitas pekerjaan lebih ringan.
4. Tahanan kurungan lebih leluasa dikunjungi sanak saudaranya, bisa melakukan aktivitas lain, misalnya ada alat hiburan, mendengarkan musik, baca buku.
5. Tidak ada pembagian kelas antara pidana yang pernah dilakukan.
6. Pidana kurungan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

Pidana Penjara :

1. Terhukum dalam menjalani pidana di tempat tertentu, seperti di gedung atau di pulau terpencil.
2. Hukuman batas maksimal seumur hidup atau dihukum mati.
3. Pekerjaan di lembaga pemasyarakatan lebih banyak dan berat.
4. Aktivitasnya sangat terbatas dan diawasi lebih ketat, tidak bisa sewaktu-waktu dikunjungi keluarga, tidak ada hiburan, setiap saat diawasi termasuk hantaran makanan/minuman.
5. Ada pembagian kelas atas tindak pidana yang pernah dilakukan, dari kelas berat sampai kelas ringan, ada remisi bagi terhukum yang berlakuan baik.
6. Tidak dapat dijadikan pengganti hukuman denda.”

Sedangkan menurut Siti Resmi (2003:64), adalah sebagai berikut:

“Dalam Undang-Undang Perpajakan, Sanksi Pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan maupun pidana penjara. Sanksi tersebut dapat dikenakan kepada Wajib Pajak, Pejabat Pajak ataupun Pihak Ketiga”

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pidana dapat dibagi atas dua bagian yaitu pidana kurungan dan pidana penjara, dimana pidana kurungan dapat menjalani hukumannya tanpa harus dipenjarakan, hanya terhukum wajib untuk melaporkan kepada pihak berwajib selama dalam menjalani masa hukuman, sedangkan dalam pidana penjara terhukum ditempatkan di tempat tertentu dan selalu diawasi aktivitasnya oleh petugas, dan dapat kepada Wajib Pajak, Pejabat Pajak ataupun Pihak Ketiga.

2.1.3.3 Tujuan Pemberian Sanksi

Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negative dalam menuntut Wajib Pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:96) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para Wajib Pajak, yaitu:

- “1. Dituntut kepatuhan (compliance) Wajib Pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggungjawab (responsibility) Wajib Pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983.
3. Dituntut kejujuran (honesty) Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (law enforcemenet) yang lebih berat kepada Wajib Pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.”

Selanjutnya Wirawan B.Ilyas dan Ricard Burton (2013:65) menyimpulkan tujuan pemberian sanksi perpajakan adalah sebagai berikut :

- “1. Terciptanya tertib administrasi dibidang perpajakan.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya.”

Dengan adanya pemebrian sanksi bagi setiap pelanggaran ketentuan undang-undang perpajakan, diharapkan mampu memberikan efek jera maupun rasa takut untuk

melanggar sehingga Wajib Pajak maupun Petugas Pajak menjadi Patuh dalam menjalankan tugasnya.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:138) sebagai berikut:

“...istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan sehingga dalam perpajakan kita dapat member pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan”.

Definisi Kepatuhan Pajak menurut Gunadi (2013: 94) adalah:

“...dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

Kepatuhan Pajak menurut Safri nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:138) adalah sebagai berikut: “...kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:139) adalah:

“...kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of compliance) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”.

Berdasarkan beberapa definisi kepatuhan Wajib Pajak yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak taat, tunduk, dan patuh serta memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya secara akurat dan tepat.

2.1.4.2 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:105) yang dimaksud dengan wajib pajak adalah sebagai berikut: “...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 peundang-undangan perpajakan”.

Sedangkan pengertian badan menurut Erly Suandy (2014:105) sebagai berikut:

“...badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap”.

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang melakukan kewajiban perpajakan dan termasuk pemungutan dan pemotong Wajib Pajak tertentu yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan.

2.1.4.3 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138) adalah sebagai berikut:

“1. Kepatuhan Formal

sesuai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sebelum tanggal 31 Maret ke Kantor Pelayanan Pajak, dengan mengabaikan apakah isi Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Disini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut”.

Untuk Kepatuhan Wajib Pajak secara formal menurut Undang-undang KUP

dalam Erly Suandy (2011:119) adalah sebagai berikut:

“1. Kewajiban mendaftarkan diri

Pasal 2 Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi

tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Poko Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat (1) Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.

3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas Negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4. Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan

Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (pasal 28 ayat (1)), sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.

6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetor ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip *Withholding system*".

Adapun kepatuhan material menurut Undang-undang KUP dalam Erly Suandy (2011:120) sebagai berikut:

“...setiap Wajib Pajak membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak dan jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Selain itu menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2006 : 111)

kepatuhan material adalah:

“...kepatuhan material wajib pajak dapat diidentifikasi 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.”

2.1.4.4 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak

Self assessment system menurut Siti Kurnia (2010,101) adalah: “...suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.”

Kewajiban wajib pajak dalam self assessment system menurut Siti Kurnia Rahayu (2010), menjelaskan bahwa:

1. Mendaftarkan diri di kantor pelayanan pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui e-register (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung dan/atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak prepayment.

3. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos

a. Membayar Pajak

- Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
- Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26). Pihak lain di sini berupa:
 - Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah
 - Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, bea materai

b. Pelaksanaan Pembayaran Pajak

Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (e-payment).

- c. Pemotongan dan Pemungutan Jenis pemotongan/pemungutan adalah PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4 (2),, PPh Pasal 15, dan PPN dan PPnBM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.
4. Pelaporan dilakukan oleh Wajib Pajak Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilakukan wajib pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.

2.1.4.5 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria Wajib Pajak patuh menurut keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:139) bahwa criteria Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- “1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir;
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau wajar dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba fiskal”.

Kemudian menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2013:139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa hal sebagai berikut :

- “1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan;
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; dan,
4. Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan”.

2.1.4.6 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:140) pentingnya kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai berikut:

“...masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting diseluruh dunia baik bagi negara maju maupun negara berkembang, karena jika Wajib Pajak

tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara pajak akan berkurang”.

Kepatuhan Wajib Pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak itu sendiri. Bagi fiskus, kepatuhan Wajib Pajak akan meringankan tugas dari aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan optimal.

Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Siti Kurnia Rahayu (2013:143) adalah sebagai berikut :

“1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN”.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rulyanti Susi Wardhani (2008) mengungkapkan bahwa :

“Setiap badan usaha diwajibkan untuk menggunakan pembukuan dalam menghitung pajaknya. Pemahaman akuntansi pajak akan memberikan pengetahuan bagaimana wajib pajak menyelenggarakan pembukuan atau membuat catatan (sistem pembukuan) bagi badan usaha, sehingga dari catatan tersebut dapat diketahui besarnya penghasilan kena pajak. Dari pembukuan yang disusun tersebut diharapkan dapat dihasilkan laporan yang baik tentang kinerja wajib pajak, yang pada akhirnya dilaporkan dalam SPT. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman akuntansi pajak, dalam penelitiannya yaitu pengaruh pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan”.

Berbagai penelitian telah menguji pengaruh pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sri Ernawati (2001) dan Lidya (2014) dengan hasil penelitian bahwa pemahaman akuntansi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

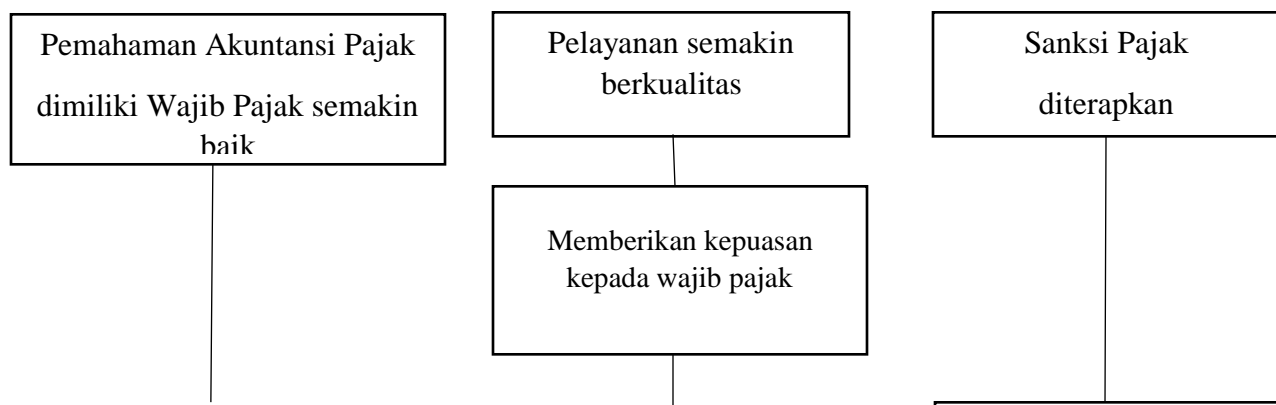
Supadmi (2009) mengatakan bahwa dalam Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak bersangkutan dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan wajib pajak, atau yang paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas,

akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak dan dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri wajib pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbagai penelitian telah menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Tifani Nurhakim (2015) dan Abdul Rohman (2015) dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan sanksi disini dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajibannya perpajakannya sehingga dengan diberikannya sanksi, 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 pajak yang diberikan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Mohammad Zain (2007:35) yaitu sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berbagai penelitian telah menguji sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Renny Sri Utami (2013), Abdul Rohman (2015) dan Budiman (2015) dengan hasil penelitian bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis membuat bagan kerangka pemikiran, seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono hipotesis (2016: 64) adalah: "...jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Sedangkan menurut Sudjana (2012: 219) hipotesis adalah: "...asumsi atau atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut melakukan pengecekan.

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemahaman Akuntansi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak