

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada bab kajian pustaka ini, dikemukakan teori-teori dari konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mengemukakan beberapa teori yang relevan dengan topik penelitian.

2.1.1 Ruang Lingkup Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, negara mempunyai kewajiban untuk menjaga kepentingan rakyatnya, baik dalam bidang kesejahteraan, keamanan, pertahanan, maupun kecerdasan kehidupannya. Untuk kepentingan rakyat, negara memerlukan dana untuk kepentingan tersebut. Dana yang akan dikeluarkan ini tentunya didapat dari rakyat itu sendiri melalui pemungutan yang disebut pajak.

Pajak merupakan salah satu alat yang digunakan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung dan tidak langsung dari masyarakat, guna membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan negara. Banyak ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan definisi mengenai pajak yang berbeda-beda, tetapi mempunyai tujuan yang sama.

Menurut Soemitro yang dikutip oleh Siti Resmi (2014:1) pajak adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Kemudian, Pengertian Pajak menurut Waluyo (2013:2) adalah sebagai berikut:

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

Sedangkan Pengertian Pajak menurut Pasal 1 UU No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

“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”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara (dapat dipaksakan) berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

2.1.1.2 Jenis-jenis Pajak

Menurut Waluyu (2013:12) jenis pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian, yaitu:

a. Menurut Golongan atau Pembebanan

1. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh).
2. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

b. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
2. Pajak Objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPNBM).

c. Menurut Pemungut dan Pengelolaannya, adalah sebagai berikut:

1. Pajak Pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak

Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPNBM).

2. Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Dari pengertian pajak yang dijelaskan oleh beberapa ahli di atas bahwa pajak, secara teoritis dan praktis dapat dilihat bahwa pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan negara dan masyarakat. Menurut Waluyu (2008:6) terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh ialah, dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Regular*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh ialah, dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.1.4 Ciri-ciri Pajak

Ciri-ciri pajak menurut Mardiasmo (2011:1) adalah:

1. Iuran dari rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atas dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbul atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.1.5 Pengertian Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut Early Suandy (2011:105), adalah sebagai berikut:

“Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Sedangkan pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Early Suandy (2011:105), adalah sebagai berikut:

“Wajib pajak orang pribadi (WPOP) adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk

melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu”.

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

2.1.1.6 Subjek Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:136) Subjek Pajak dapat dibedakan menjadi:

1. Subjek Pajak Dalam Negeri yang terdiri dari:

a. Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu:

- 1) Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
- 2) Orang pribadi yang dalam waktu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

b. Subjek Pajak Badan, yaitu:

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali inti tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:

- 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah dan

4) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

c. Subjek Pajak Warisan, yaitu:

Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

2. Subjek Pajak Luar Negeri yang terdiri dari:

a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjelaskan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia, dan

b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

2.1.1.7 Objek Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:139) yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan bentuk apapun, termasuk:

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini.
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
3. Laba usaha
4. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk:
 - a. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.
 - b. Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya.
 - c. Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambil alihan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan bentuk apapun.
 - d. Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam

garis keturunan garis lurus derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan peraturan menteri keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau pengusaha diantara pihak-pihak yang bersangkutan.

- e. Keuntungan kerana penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan, atau pemodalan dalam perusahaan pertambangan.
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
6. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
7. Dividen dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
8. Royalty atau imbalan atas pemegang hak.
9. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
10. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.
11. Keuntungan kerana pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.
12. Keuntungan kurs mata uang asing.
13. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.

14. Premi asuransi.
15. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
16. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
17. Penghasilan dari usaha yang berbasis syariah.
18. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
19. Surplus bank Indonesia.

2.1.1.8 Asas-asas Pemungutan Pajak

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah. Maka dari itu pemerintah perlu memegang asas-asas pemungutan pajak, sehingga tercipta keselarasan pemahaman antara pemerintah dengan masyarakat. Adapun asas-asas pemungutan pajak menurut Erly Suandy (2011:26) yaitu:

a. *Equality*

Pembebanan pajak diantara subjek pajak hendaknya seimbang dengan kemampuannya, yaitu seimbang dengan penghasilan yang dinikmatinya di bawah perlindungan pemerintah. Dalam hal *equality* ini tidak diperbolehkan suatu negara mengadakan diskriminasi diantara sesama Wajib Pajak. Dalam keadaan yang sama Wajib Pajak harus

diberlakukan sama dan dalam keadaan berbeda Wajib Pajak harus diperlakukan berbeda.

b. *Certainty*

Pajak yang dibayar oleh Wajib Pajak harus jelas dan tidak mengenal kompromi-kompromi (*not arbitrary*). Dalam asas ini kepastian hukum yang diutamakan adalah mengenai subjek pajak, objek pajak, dan ketentuan mengenai pembayarannya.

c. *Convenience of payment*

Pajak hendaknya dipungut pada saat yang paling baik bagi Wajib Pajak, yaitu saat sedekat-dekatnya dengan saat diterimanya penghasilan atau keuntungan yang dikenakan pajak.

d. *Economic of collection*

Pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat (seefisien) mungkin, jangan sampai biaya pemungutan pajak lebih besar dari penerimaan pajak itu sendiri. Karena tidak ada artinya pemungutan pajak kalau biaya yang dikeluarkan lebih besar dari penerimaan pajak yang akan diperoleh.

2.1.1.9 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:42) Dalam pemungutan pajak, dikenal beberapa sistem pemungutan antara lain yaitu:

a. *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut:

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus
2. Wajib pajak bersifat pasif
3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Dalam sistem ini inisiatif dan kegiatan menghitung serta pelaksanaan pemungutan pajak berada ditangan wajib pajak.

c. *With Holding System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Dari ketiga sistem pemungutan pajak tersebut, Indonesia menganut *Self Assesment System*, hal ini tertuang dalam Pasal 28 tentang Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Namun tidak sedikit Wajib Pajak yang menganut *With Holding System*, hal ini dikarenakan asumsi Wajib Pajak yang menganggap pengurusan pajak ini hanya membuang waktu dan juga kurang pahami wajib pajak untuk melakukan *Self Assesment System* sehingga kegiatan tersebut dipercayakan kepada pihak ketiga yang lebih kompeten dalam mengurus perpajakan.

2.1.2 Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Pemahaman

Menurut Nana Sudjana (2011) pengertian pemahaman yaitu:

“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) pengertian pemahaman yaitu:

“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) pengertian pemahaman yaitu:

“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 dan memahami sesuatu dengan jelas, mengerti dan memahami apa yang diajarkan, mengetahui apa yang sedang dikomunikasikan.

2.1.2.2 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.

Menurut Wild & Kwok (2011:4) dalam Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati (2013:1) pengertian akuntansi yaitu:

“Akuntansi adalah sistem informasi yang menghasilkan laporan keuangan 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) pengertian akuntansi yaitu:

“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) pengertian akuntansi yaitu:

“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 sebagai sistem informasi yang menyediakan laporan keuangan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan untuk pengambilan keputusan.

2.1.2.3 Jenis-jenis Akuntansi

Didalam 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”.

2.1.2.4 Pengertian Akuntansi Pajak

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

“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 undang-undang 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”.

Berdasarkan definisi di atas akuntansi pajak dapat disimpulkan bahwa akuntansi pajak adalah akuntansi yang berkaitan dengan perhitungan perpajakan dan mengacu pada peraturan perundang-undangan perpajakan beserta aturan pelaksanaannya, dengan tujuan menetapkan besarnya pajak terutang berdasarkan laporan keuangan yang disusun suatu perusahaan.

2.1.2.5 Pengertian Laporan Keuangan

Dalam PSAK No. 1 (2009) Laporan Keuangan adalah catatan informasi keuangan suatu perusahaan pada suatu periode akuntansi yang dapat digunakan untuk menggambarkan kinerja perusahaan tersebut. Tujuan laporan keuangan adalah suatu penyajian terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu entitas.

Menurut Irham Fahmi (2012:22) pengertian laporan keuangan yaitu 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 yaitu 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) (2015:15-16) yaitu sebagai berikut:

“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:

- 1) arus kas dari aktivitas operasi, merupakan arus kas dari transaksi yang mempengaruhi investasi dan aset tidak lancar;
- 2) arus kas dari aktivitas investasi, merupakan arus kas dari transaksi yang mempengaruhi investasi dan aset tidak lancar;
- 3) 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”.

Berdasarkan definisi di atas tujuan laporan keuangan dapat disimpulkan bahwa tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi yang menyangkut

posisi keuangan, kinerja, serta perubahan posisi keuangan suatu perusahaan yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan

2.1.2.6 Laporan Keuangan Komersial

Laporan keuangan komersial adalah laporan keuangan yang disusun sesuai dengan SAK yang meliputi neraca, perhitungan laba-rugi, laporan perubahan posisi keuangan, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan (Gunadi, 2012:137).

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (SAK), laporan keuangan adalah suatu ringkasan dan proses pencatatan, merupakan suatu ringkasan transaksi-transaksi keuangan yang terjadi selama satu tahun buku yang bersangkutan. Laporan keuangan ini dibuat oleh manajemen dengan tujuan untuk mempertanggungjawabkan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya oleh pemilik perusahaan. Disamping itu laporan keuangan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan-tujuan lain yaitu sebagai laporan kepada pihak-pihak di luar perusahaan.

Neraca harus disusun secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran mengenai posisi keuangan perusahaan pada suatu saat tertentu. Demikian pula dengan perhitungan laba-rugi harus disusun sedemikian rupa agar dapat memberikan gambaran mengenai hasil usaha perusahaan dalam periode tertentu. Sebagai pelengkap perhitungan laba-rugi, harus disusun laporan perubahan laba ditahan. Cara penyajian laporan keuangan ini dapat digabungkan dengan perhitungan laba-rugi, sehingga dapat ditunjukkan sekaligus laba periode tertentu berikut modifikasi terhadap laba ditahan. Laporan posisi keuangan menunjukkan semua aspek penting aktivitas pembiayaan dan investasi tanpa tergantung apakah

transaksi tersebut berpengaruh langsung kepada kas atau unsur-unsur modal kerja lainnya.

Catatan atas laporan keuangan, ikhtisar kebijakan akuntansi yang penting yang dianut perusahaan harus disajikan tersendiri sebelum catatan atas laporan keuangan atau sebagian dari catatan atas laporan keuangan. Ikhtisar tersebut memuat penjelasan mengenai kebijakan-kebijakan akuntansi yang mempengaruhi posisi keuangan dan hasil usaha perusahaan, seperti metode penyusutan aktiva tetap, amortisasi, penilaian persediaan, penjabaran mata uang asing dan penetapan laba dalam kontrak pembangunan jangka panjang.

2.1.2.7 Laporan Keuangan Fiskal

Laporan keuangan fiskal adalah laporan keuangan yang disusun berdasarkan aturan atau kaidah yang sesuai dengan peraturan perpajakan. Tujuan utama dari laporan keuangan fiskal adalah pemungutan pajak yang adil dan merupakan tanggung jawab Direktorat Jendral Pajak untuk melindungi para pembayaran pajak tarif dari tindakan semena-mena (Suandy, 2011:75).

Dalam rangka membandingkan antara penghasilan dan biaya, pada akuntansi pajak sama sekali tidak memungkinkan untuk melakukan taksiran-taksiran, contoh: apabila piutang tersebut secara nyata betul-betul tidak dapat ditagih dengan membuat daftar para piutang tak tertagih tersebut. Jumlah yang nyata-nyata tidak tertagih tersebut merupakan jumlah piutang yang dapat dikurangkan sebagai biaya.

Pada akuntansi pajak, dikaitkan dengan kapastian hukum dan kemudahan pencatatannya, segala sesuatu yang sifatnya taksiran atau perkiraan atau pemberian bentuk natura dan kenikmatan lain yang sifatnya susah diukur tidak diperkenankan dikurangkan sebagai biaya fiskal. Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, bagi Wajib Pajak yang mengadakan pembukuan, diharuskan menyerahkan laporan keuangan sebagai salah satu lampiran dalam SPT (Surat Pemberitahuan), dengan catatan SPT yang diserahkan harus benar, lengkap dan jelas.

Apabila peraturan perpajakan digunakan untuk kepentingan pengaturan suatu investasi atau merupakan insentif guna pengembangan usaha sosial dan ekonomi yang selama ini tidak dikenal sebagai biaya fiskal pada keadaan tertentu dapat dikurangkan dari biaya fiskal. Contoh: natura dan kenikmatan umum daerah terpencil.

2.1.2.8 Pengertian Pemahaman Akuntansi Perpajakan

Pemahaman akuntansi merupakan suatu kemampuan seseorang untuk mengenal dan mengerti tentang akuntansi. Menurut Mardahlana (2007:25) Tingkat pemahaman akuntansi ini dapat diukur dari paham seseorang terhadap proses mencatat transaksi keuangan, pengelompokan, pengikhtisaran, pelaporan dan penafsiran data keuangan. Jadi orang yang memiliki pemahaman akuntansi adalah orang yang pandai dan mengerti benar proses akuntansi.

Menurut Johar Arifin (2007:12), pemahaman akuntansi pajak yaitu sebagai berikut:

“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. Pemahaman 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 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 panadai 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 di atas 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.

2.1.2.9 Pendapatan dan Biaya pada Akuntansi Fiskal

1. Pendapatan yang Bersifat Final

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008, Pasal 4 (2) 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 penyeteroran 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. Pendapatan yang dikecualikan dari Objek Pajak

Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 4 (3) yang dikecualikan oleh subjek 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 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 perseoran 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 deviden, kepemilikan saham pada badan yang memberikan dividen paling rendah 25% (dua puluh lima persen) dari jumlah modal yang disetor;

3. Biaya yang tidak dapat dikurangkan dari Penghasilan

Menurut Undang-undang Nomor 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 deviden, termasuk deviden 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.

2.1.2.10 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.

2.1.2.11Pembukuan Bagi Wajib Pajak

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

“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”.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Menurut Supadmi (2009:217), definisi kualitas adalah sebagai berikut:

“Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya”.

Menurut Boediono (2003:60), definisi pelayanan adalah sebagai berikut:

“Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan:

“Pelayanan 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 terhadap DJP”.

Menurut Lewis dan Baums dalam Lina Anatan 2013:57 , definisi kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

“Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan memberikan fasilitas yang mendukung wajib pajak lebih mudah dalam membayar pajak, menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:59), definisi kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

“Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

2.1.3.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Risnawati dan Suhati (2009), pengukuran kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)
 - a. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
 - b. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan

- c. Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - a. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan wajib pajak
 - b. Respon petugas pelayanan terhadap saran wajib pajak
 - c. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan wajib pajak
 3. Jaminan (*Assurance*)
 - a. Kemampuan administrasi petugas pelayanan
 - b. Kemampuan teknis petugas pelayanan
 - c. Kemampuan sosial petugas pelayanan
 4. Empati (*Empathy*)
 - a. Perhatian petugas pelayanan
 - b. Kepedulian petugas
 - c. Keramahan petugas pelayanan
 5. Wujud Nyata (*Tangibles*)
 - a. Menyediakan peralatan modern
 - b. Memberikan fasilitas yang menarik secara visual
 - c. Memiliki penampilan rapi dan professional

2.1.3.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pajak

Faktor-faktor kualitas pelayanan pajak menurut Agustini (2008) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

3. Jaminan

Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. Empati

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

5. Wujud Nyata

Wujud nyata ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.

2.1.3.4 Keterbatasan Pelayanan Petugas Pajak

Menurut Widodo (2001:278), keterbatasan pelayanan petugas pajak dalam melayani masyarakat disebabkan oleh:

1. Prasarana yang kurang mendukung atau kurang memadai dalam pelayanan publik.
2. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks.
3. Keterbatasan aparatur pemerintahan yang disebabkan ketidakmampuan administratif.

2.1.4 Sanksi Pajak

2.1.4.1 Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:65), definisi sanksi pajak adalah sebagai berikut:

“Sanksi pajak merupakan sanksi yang dikenakan terhadap wajib pajak baik itu sanksi administrasi maupun sanksi pidana yang akan menjadi beban tambahan bagi wajib pajak. Oleh karenanya wajib pajak perlu mengetahui berbagai macam sanksi yang diatur dalam perundang-undangan pajak agar terhindar dari beban tambahan”.

Menurut Aristanti Widyaningsih (2013:312), definisi sanksi pajak adalah sebagai berikut:

“Sanksi pajak merupakan sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-Undang”

Sedangkan menurut Mardiasmo (2008:57), definisi sanksi pajak adalah sebagai berikut:

“Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan”.

Dengan diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai, maka wajib pajak pun akan berpikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajibannya, sehingga wajib pajak pun akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung sanksi yang diberikan.

2.1.4.2 Jenis-jenis Sanksi Pajak

Ada dua macam sanksi pajak menurut Diana Sari (2013:270), adalah sebagai berikut:

1. Sanksi Administrasi

a. Sanksi administrasi berupa denda

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

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.

c. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi 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 bayar.

2. Sanksi Pidana

Undang-undang KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hukum pidana diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan. Sehubungan dengan itu, di bidang perpajakan, tindak pelanggaran disebut dengan kealpaan, yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Sedangkan tindak kejahatan adalah tindakan dengan sengaja tidak mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada 3 macam sanksi pidana, yaitu:

a. Denda pidana

Sanksi berupa denda pidana dikenakan kepada wajib pajak dan diancamkan juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b. Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditunjukkan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.1.4.3 Sanksi Terlambat Menyampaikan SPT Tahunan

Menurut Rahman (2010), sanksi yang akan dikenakan kepada wajib pajak apabila terlambat menyampaikan SPT Tahunan, adalah sebagai berikut:

1. Apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT Tahunan maka akan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 1.000.000 untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak.
2. Wajib pajak karena kealpaan tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara tidak dikenakan sanksi pidana apabila dilakukan pertama kali oleh wajib pajak dan wajib pajak tersebut wajib menulisi 19 jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 20% dari jumlah pajak yang kurang dibayar.
3. Wajib pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPT sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dipidana paling singkat 6 (enam) bulan penjara dan paling lama 6 (enam) tahun penjara dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang bayar.

2.1.4.4 Pengecualian Sanksi Pajak

Ada pengecualian atas sanksi pajak terhadap wajib pajak, apabila:

1. Wajib pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia.
2. Wajib pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
3. Bentuk usaha tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia.
4. Wajib pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi.
6. Wajib pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan peraturan Menteri Keuangan.

2.1.4.5 Tujuan Pemberian Sanksi Pajak

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:96) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983.

3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat kepada ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:96) 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 pemberian 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.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), definisi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Menurut Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), definisi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”.

Kepatuhan wajib pajak menurut keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yaitu suatu tindakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku disuatu negara. Kepatuhan wajib pajak juga dapat didefinisikan sebagai kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, dalam menghitung dan memperhitungkan besarnya pajak yang terutang, serta membayar kewajiban perpajakannya.

2.1.5.2 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban wajib pajak dalam *self assessment system* menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:101), menjelaskan bahwa:

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak

Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak, dan dapat melalui *e-Registration* (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 telah dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*pre-payment*)

3. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos

a. Membayar Pajak

1. Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
2. Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh Pasal 4(2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23, dan 26).
3. Pembayaran pajak-pajak lainnya: PBB, BPHTB, Bea Materai

b. Pelaksanaan 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-Billing*).

c. Pemotongan dan pemungutan PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh Final Pasal 4(2), PPh Pasal 15, dan PPN/PPnBM. 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 didalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, SPT berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilakukan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pemotong atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.

2.1.5.3 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Nurmantu dalam Widodo (2010:68) terdapat dua macam kepatuhan yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.
2. Kepatuhan material adalah waktu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah

wajib pajak yang mengisi dengan jujur, dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138), adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan SPT PPh sebelum tanggal 31 maret ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dengan mengabaikan apakah isi Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting SPT PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 maret.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif/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 SPT PPh tersebut.

2.1.5.4 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengatur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukaan sebagaimana dimaksud dalam UU No. 28 Tahun 2007 KUP Pasal 28, dan dalam hal terdapat wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib pajak laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c dan di atas.

Adapun kriteria kepatuhan wajib pajak menurut Nasucha yang dikutip oleh Rahayu (2010:139), adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri

2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan

2.1.5.5 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Perpajakan

Adapun kepentingan kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140), disebutkan bahwa:

“Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting diseluruh dunia baik bagi negara maju maupun di 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 dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara
2. Pelayanan pada wajib pajak
3. Penegakan hukum perpajakan
4. Pemeriksaan pajak
5. Tarif pajak.

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapat pencapaian optimal.

Sedangkan bagi wajib pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti dan dikemukakan Siti Kurnia Rahayu (2010:143), adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat 3 bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang dianjurkan wajib pajak diterima untuk PPh dan 1 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 2 bulan untuk PPh dan 7 hari untuk PPN.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Andyani Nur Fitriani (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X_1 : Kualitas Pelayanan Pajak X_2 : Sanksi Pajak X_3 : Pemahaman Akuntansi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Akuntansi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Memiliki perbedaan pada tahun dan lokasi penelitian serta populasi dan sampel	Terdapat persamaan variabel independen yaitu Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak serta variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.
2	Dian Lestari Siregar (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	X_1 : Kesadaran Wajib Pajak X_2 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Menghilangkan variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak dan menambahkan variabel independen yaitu Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan	Terdapat persamaan variabel independen yaitu Sanksi Pajak serta variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

					dan Kualitas Pelayanan Pajak.	
3	Indriani Hardirahayu (2017)	Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X ₁ : Pemahaman Akuntansi Pajak X ₂ : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil uji variabel menunjukkan bahwa Pemahaman Akuntansi Pajak dan Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Tidak terdapat variabel Kualitas Pelayanan Pajak	Terdapat persamaan variabel independen yaitu Pemahaman Akuntansi Pajak dan Sanksi Pajak serta variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.
4	Tio Egi Komara	Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X ₁ : Pemahaman Akuntansi Pajak X ₂ : Kualitas Pelayanan Pajak X ₃ : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman Akuntansi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Memiliki perbedaan pada tahun dan lokasi penelitian serta populasi dan sampel	Terdapat persamaan variabel independen yaitu Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak serta variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu bentuk proses dari keseluruhan dan proses penelitian dimana kerangka pemikiran harus menerangkan, pemikiran intinya berusaha menjelaskan konstelasi hubungan antara variabel yang akan diteliti. Konstelasi hubungan tersebut idealnya dikuatkan oleh teori atau penelitian sebelumnya (Desy, 2016).

2.2.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori yang menghubungkan antara Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

Menurut Johar Arifin (2007:12), pemahaman akuntansi pajak yaitu sebagai berikut:

“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. Pemahaman 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”.

Sedangkan Rulyanti Susi Wardhani (2008) menyatakan 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 di ketahui 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”.

Teori di atas diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Andyani Nur Fitriana (2016) dan Tio Egi Komara (2017) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai akuntansi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian teori beserta penelitian terdahulu di atas, maka dapat diambil kesimpulan sementara bahwa Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya apabila Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan semakin baik maka Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori yang menghubungkan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

Menurut Lewis dan Baums dalam Lina Anatan (2013:57) , definisi kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

“Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan memberikan fasilitas yang mendukung wajib pajak lebih mudah dalam membayar pajak, menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak”.

Sedangkan Risnawati dan Suhati (2009) menyatakan bahwa:

“Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak agar lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan wajib pajak, atau yang paling penting yaitu aparat pajak dapat memberikan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan yang baik 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 dalam diri wajib pajak”.

Teori di atas diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Andyani Nur Fitriani (2016) dan I Putu Eka Adipura (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian teori beserta penelitian terdahulu di atas, maka dapat diambil kesimpulan sementara bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya apabila Kualitas Pelayanan Pajak semakin baik maka Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat.

2.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori yang menghubungkan antara Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

Menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:65), definisi sanksi pajak adalah sebagai berikut:

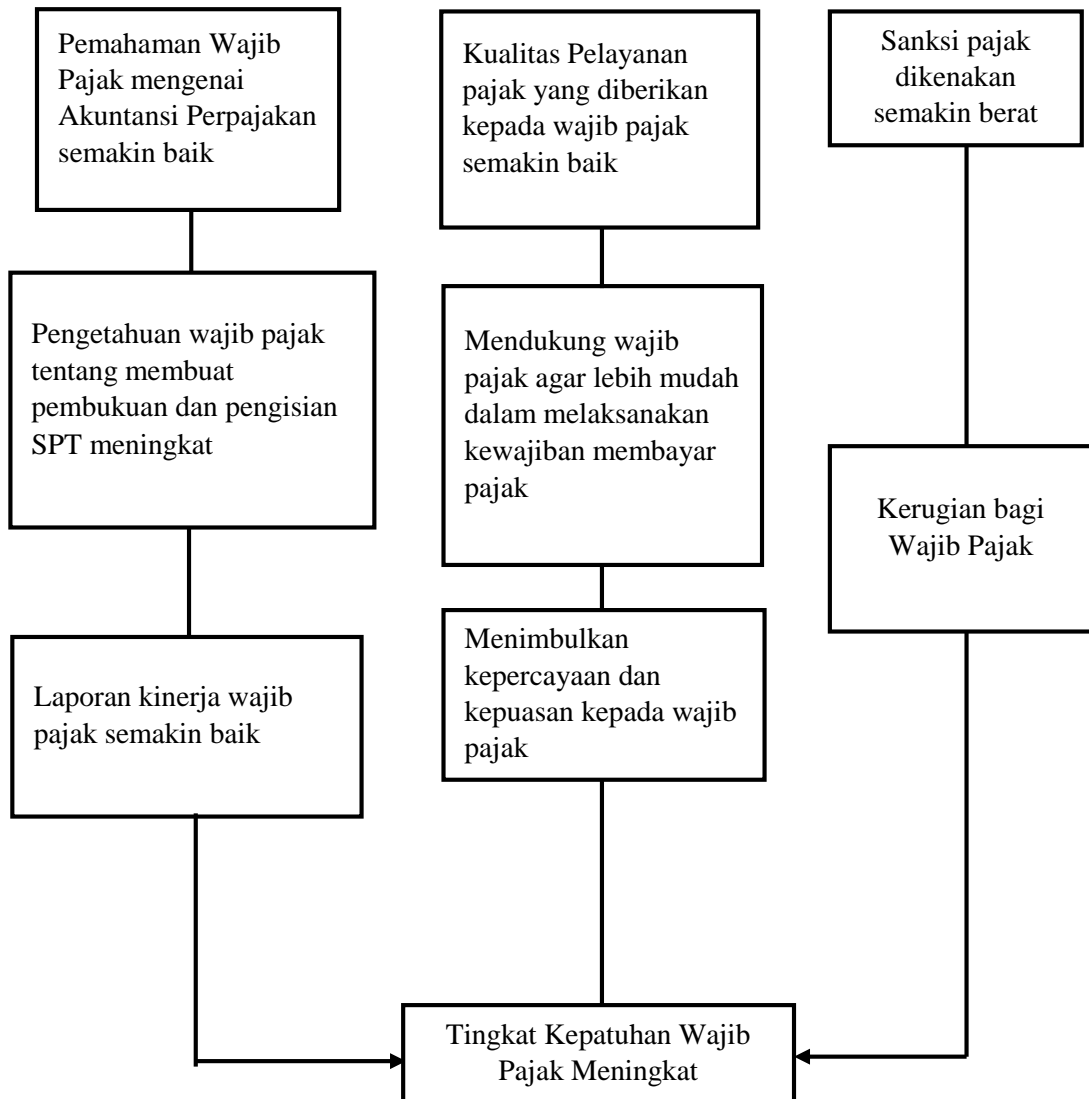
“Sanksi pajak merupakan sanksi yang dikenakan terhadap wajib pajak baik itu sanksi administrasi maupun sanksi pidana yang akan menjadi beban tambahan bagi wajib pajak. Oleh karenanya wajib pajak perlu mengetahui berbagai macam sanksi yang diatur dalam perundang-undangan pajak agar terhindar dari beban tambahan”.

Sedangkan Siti Resmi (2008:71) menyatakan bahwa:

“Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang dikenakan juga akan semakin berat. Dengan dikenakannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak akan merasa tertekan dan menganggap bahwa sanksi banyak merugikannya, sehingga wajib pajak akan memilih patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya”.

Teori di atas diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Andyani Nur Fitriani (2016), Indriani Hardirahayu (2017), Dian Lestari Siregar (2017) dan Tio Egi Komara (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian teori beserta penelitian terdahulu di atas, maka dapat diambil kesimpulan sementara bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya apabila Sanksi Pajak diterapkan maka Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat. 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 (2015: 93) hipotesis adalah sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.

Sedangkan menurut Sudjana (2012: 219) hipotesis adalah sebagai berikut:

“Asumsi 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 Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan 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