

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Ruang Lingkup Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Dalam kewajibannya, pemerintah berperan untuk mensejahterakan kehidupan bangsa, baik itu dalam hal infrastruktur, keamanan, pertahanan, kesehatan, maupun kecerdasan bangsa. Hal tersebut tentu harus diiringi dengan dana yang memadai. Salah satu penerimaan negara untuk mendanai itu semua yaitu pajak, yang dapat bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Pada dasarnya pajak merupakan kontribusi wajib bagi masyarakat yang menempati suatu wilayah atau negara, hal tersebut dilakukan untuk membantu negara dalam membangun dan meningkatkan infrastruktur publik.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan bahwa:

“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.”

Lalu, menurut Prof. Dr. M.J.H. Smeets yang dikutip dalam IAI (2018:3)

definisi pajak adalah sebaga berikut:

“pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.”

Sedangkan definisi pajak menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani yang dikutip dalam IAI (2018:3) bahwa:

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

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang melalui norma-norma umum dengan tidak mendapat prestasi kembali digunakan untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Menurut IAI (2018:4) ada beberapa fungsi pajak, yaitu sebagai berikut:

1. “Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dalam APBN Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (*Regulator*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, misalnya PPn BM untuk minuman keras dan barang-barang mewah lainnya.
3. Fungsi Redistribusi
Dalam fungsi redistribusi ini lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi in terlihat dari adanya lapisan tarif

dalam pengenaan pajak dengan adanya tarif pajak yang lebih besar untuk tingkat penghasilan yang lebih tinggi.

4. Fungsi Demokrasi

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan wujud sistem gotong-royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.”

2.1.1.3 Jenis-jenis Pajak

IAI (2018:9) mengemukakan bahwa pajak terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. “Menurut Golongan
 - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan, misalnya PPh.
 - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain, contohnya Pajak Pertambahan Nilai atau PPN.
2. Menurut Sifatnya
 - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berdasarkan pada subjeknya, yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak, misalnya PPh.
 - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang didasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan Wajib Pajak, misalnya PPN dan PPn BM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah).
3. Menurut Pemungutnya
 - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayain rumah tangga Negara. Contohnya adalah PPh, PPN & PPn BM, dan Bea Materai.
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang diunakan untuk membiayain rumah tangga daerah. Contohnya adalah Pajak Reklame serta Pajak Hotel, Restoran, dan Pajak Kendaraan Bermotor.”

2.1.1.4 Pengertian Subjek Pajak

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa Subjek Pajak adalah orang pribadi atau Badan yang dapat dikenakan Pajak. Sedangkan menurut Djoko

Muljono (2010:2) subjek pajak adalah orang pribadi, warisan, atau badan, termasuk badan usaha tetap, baik di dalam negeri maupun berada di luar negeri, yang mempunyai atau memperoleh penghasilan di Indonesia.

Jadi dapat disimpulkan dari dua definisi diatas bahwa subjek pajak adalah orang pribadi atau Badan yang dapat dikenakan pajak yang mempunyai atau memperoleh penghasilan di Indonesia.

2.1.1.5 Cara Pemungutan Pajak

Menurut IAI (2018:11) cara pemungutan pajak terdiri dari stelsel pajak, sistem pemungutan, dan asas pemungutan sebaagai berikut:

1. “Stelsel Pajak
Cara pemungutan pajak didasarkan pada tiga stelsel, yaitu:
 - a. Stelsel Nyata (*Riil stelsel*)
Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, setelah penghasilan yang sesungguhnya dapat diketahui. Kelebihan stelsel ini lebih realistis. Kelemahannya pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).
 - b. Stelsel Anggapan (*Fictif stelsel*)
Pengenaan pajak didasarkan pada suatu tanggapan yang diatur oleh undang-undang, misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan., tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tdak berdasarkan pada keadaan yang sebenarnya.
 - c. Stelsel Campuran
Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelselnyata dengan stelsel anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada menurut anggapan, WP harus meunasi kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil WP dapat meminta kembali kelebihan paja yang telah dibayar.

2. Sistem Pemungutan
 - a. *Official Assesment System*
Sistem ini member kewenangan pemerintah untuk menentukan besarnya pajak terutang. Ciri-ciri *oficial assesment* adalah
 - 1) Wewenang untuk menetapkan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
 - 2) Wajib pajak bersifat pasif.
 - 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.
 - b. *Self Assesment System*
Sistem ini memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
 - c. *Witholding System*
Sistem pemungutan pajak ini memberi kewenangan kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarna pajak yang terutang oleh wajib pajak.
3. Asas Pemungutan
 - a. Asas Tempat Tinggal
Negara mempunyai hak untuk memungut pajak dari seluruh penghasilan wajib pajak berdasarkan tempat tinggal wajib pajak.
 - b. Asas Kebangsaan
Pengenan pajakdihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Asas ini diperlukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia untuk membayar pajak.
 - c. Asas Sumber
Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber dari suatu negara yang memungut pajak.”

2.1.1.6 Tarif Pajak

Menurut IAI (2018:11) dalam tarif pajak terdiri dari prosentase tarif pajak, dan struktur tarif pajak sebagai berikut:

1. “Prosentase tarif pajak
Dalam Pajak Penghasilan Prosentase Tarif dibedakan:
 - a. Tarif Marginal
Presentase tarif ini berlaku untuk suatu kenaikan dasar pengenaan pajak, misalnya tarif PPh.
 - b. Tarif Efektf
Presentase tarif pajak yang efektif berlaku atau harus diterapkan atas dasar pengenaan pajak tertentu. Misalnya, jika diketahui Penghasilan Kena Pajaknya sebesar Rp 60 juta, dengan

menggunakan tarif pasal 17 UU PPh, pajaknya dapat dihitung sebesar Rp4.000.000 ($5\% \times \text{Rp } 50 \text{ juta} + 15\% \times \text{Rp } 10 \text{ juta}$). Dengan demikian, tarif efektifnya adalah Rp 4 juta/ Rp 60 juta atau setara dengan 6,67%.

2. Struktur tarif pajak

Struktur tarif yang berhubungan dengan pola presentase tarif pajak dikenal empat macam tarif, yaitu:

1. Tarif pajak proporsional/sebanding, yaitu persentase tetap terhadap jumlah berapapun yang menjadi dasar pengenaan pajak, contohnya tarif 10% untuk PPN.
2. Tarif pajak progresif, yaitu tarif pajak yang persentasenya menjadi lebih besar apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak semakin besar, misalnya PPh.
3. Tarif pajak regresif, yaitu tarif pajak yang persentasenya semakin menurun apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak semakin besar.
4. Tarif pajak tetap, dalam tarif ini ditetapkan tarif dengan jumlah yang tetap (sama besarnya) terhadap berapapun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak. Contohnya, tarif bea materai.”

2.1.1.7 Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011

tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

“Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumberdaya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar, yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen.”

Pasal 3 hingga pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13

Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

“Pasal 3

Dengan nama Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor di Daerah.

Pasal 4

1. Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.

2. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Kendaraan Bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
3. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu :
 - a. Kereta api;
 - b. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan
 - c. pertahanan dan keamanan Negara;
 - d. Kendaraan Bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita
 - e. oleh Negara dan/atau dibekukan oleh Negara;
5. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan,
 - a. konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan
 - b. lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas
 - c. pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
6. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importir yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan.

Pasal 5

1. Subjek PKB adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.
2. Wajib PKB adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.
3. Yang bertanggungjawab atas pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), yaitu:
 - a. untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya dan/atau ahli warisnya;
 - b. untuk Badan, diwakili oleh pengurus atau kuasanya; dan
 - c. untuk Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI dan Polri, oleh Pejabat Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran.”

Lalu dalam Pasal 7 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13

Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dijelaskan bahwa:

1. “Tarif PKB pribadi ditetapkan sebagai berikut :
 - a. untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama, sebesar 1,75% (satu koma tujuh lima persen);
 - b. untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor roda 4 (empat) kedua dan seterusnya didasarkan atas nama dan alamat yang sama

sesuai tanda pengenal diri, ditetapkan secara progresif sebagai berikut :

- 1) PKB kepemilikan kedua, sebesar 2,25 %;
 - 2) PKB kepemilikan ketiga, sebesar 2,75 %;
 - 3) PKB kepemilikan keempat, sebesar 3,25 %; dan
 - 4) PKB kepemilikan kelima dan seterusnya, sebesar 3,75%.
- c. untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor roda 2 (dua) atau roda 3 (tiga) kedua dan seterusnya, didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai tanda pengenal diri, ditetapkan secara progresif sebagai berikut :
1. PKB kepemilikan kedua, sebesar 2,25 %;
 2. PKB kepemilikan ketiga, sebesar 2,75 %;
 3. PKB kepemilikan keempat, sebesar 3,25 %; dan
 4. PKB kepemilikan kelima dan seterusnya, sebesar 3,75%.
2. Penerapan tarif PKB progresif tidak berlaku bagi Kendaraan Bukan Umum yang dimiliki oleh Badan, Pemerintah/Pemerintah Daerah/TNI/ Polri dan kendaraan umum.
 3. Tarif PKB angkutan umum ditetapkan sebesar 1% (satu persen).
 4. Tarif PKB ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan ditetapkan sebesar 0,5 % (nol koma lima persen).
 5. Tarif PKB Pemerintah/Pemerintah Daerah/TNI/Polri ditetapkan sebesar 0,5 % (nol koma lima persen).
 6. Tarif PKB alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2 % (nol koma dua persen).
 7. Tata cara pelaksanaan pengenaan pajak progresif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.”

Dalam Pasal 19 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang pajak daerah, pemanfaatan pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

“Hasil penerimaan PKB paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagikan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.”

2.1.2 Sosialisasi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Sosialisasi Pajak

Menurut Soerjono Soekanto dalam Tri Ashanty (2015:202) Sosialisasi ialah proses sosial tempat seorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku yang sesuai dengan perilaku orang-orang disekitarnya. Sedangkan KBBI menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat; pemasyarakatan. (kbbi.web.id)

Susanto dalam Sugeng Wahono (2012:80) memaparkan bahwa:

“Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.”

Menurut Widi Widodo, dkk (2010:168) Penyuluhan dan Sosialisasi pajak merupakan salah satu strategi paling penting didalam memasyarakatkan pengetahuan dan peran penting pajak.

Nurmantu (2009:148) berpendapat bahwa:

“Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan adalah proses ketika manusia mempelajari cara hidup, norma, dan nilai sosial sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat khususnya Wajib Pajak agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan. Sosialisasi perpajakan ini juga dilakukan dengan tujuan untuk pemerataan informasi

mengenai semua peraturan baru maupun peraturan lama yang tingkat kepatuhan wajib pajaknya masih rendah. Sosialisasi perpajakan ini dapat dilakukan dalam berbagai media, seperti media cetak, media audio visual, ataupun dalam bentuk penyuluhan.

2.1.2.2 Dimensi Sosialisasi Perpajakan

Widi Widodo, dkk. (2010:168) menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk menyeragamkan sosialisasi perpajakan masyarakat yang meliputi:

1. “Media Informasi
Sumber informasi terutang pajak banyak bersumber dari media massa, namun media luar ruang juga menjadi sumber informasi pajak yang diperhatikan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka sebaiknya media informasi lebih banyak yang digunakan dalam sosialisasi perpajakan secara urut adalah:
 - a. Media televisi;
 - b. Media koran;
 - c. Media spanduk;
 - d. Media *Flyers* (poster dan brosur);
 - e. Media *billboard*/mini *billboard*;
 - f. Media Radio.
2. Slogan
 - a. Slogan yang digunakan hendaknya tidak boleh menakut-nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan.
 - b. Slogan lebih ditekankan pada “manfaat pajak” yang diperoleh.
 - c. Contoh slogan yang memperoleh pangkat tertinggi karena memenuhi kriteria di atas: “Lunasi Pajaknya Awasi Penggunannya”
3. Cara Penyampaian
Penyampaian informasi perpajakan sebaiknya dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik.
4. Kualitas Sumber Informasi
Informasi tentang pajak dirasa masih kurang oleh masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah:

- a. *Call Center*
 - b. Penyuluhan
 - c. Internet
 - d. Petugas pajak
5. Materi Sosialisasi
Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan layanan perpajakan di masing-masing unit.
6. Kegiatan Penyuluhan
Dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan, yang penting diperhatikan adalah:
- a. Metode yang digunakan adalah metode diskusi
 - b. Media yang dipergunakan adalah proyektor
 - c. Materi yang disampaikan adalah pengisian SPT dan pengetahuan perpajakan
 - d. Penyuluh/pembicara harus sudah menguasai materi.

Melalui penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak, diharapkan dapat memudahkan masyarakat khususnya Wajib Pajak dalam memahami administrasi pajak dan menambah pengetahuan perpajakan mereka.”

Ditjen Pajak memberikan beberapa *point* terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Oktaviane Lidya Winerungan, 2013)

1. “Penyuluhan
Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.
2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat
Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.
3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak
Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.
4. Pemasangan *billboard*

Pemasangan billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.

5. *Web site* Ditjen pajak

Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date.*”

2.1.3 *Good Governance*

2.1.3.1 *Pengertian Good Governance*

Definisi *Good Governance* menurut Ganie (2000:142) adalah sebagai berikut:

“*Good Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan non Negara dalam suatu usaha kolektif.”

Good Governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui oleh dunia. Salah satu lembaga tersebut yaitu *United Nations Development Program (UNDP)* dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*” (1997) mendefinisikan bahwa *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antar negara, sektor swasta, dan *society* (Dwiyanto, 2005:85).

Pengertian *Governance* menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2003:5) terdapat tiga model tata pemerintahan yang baik, yaitu sebagai berikut:

1. “*Political Governance* yang mengacupada proses pembuatan keputusan untuk merumuskan kebijakan *policy/strategy formulation*).

2. *Economic Governance* yang meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi terhadap *equity* (kekayaan), *proverty* (properti), serta *quality of life* (kualitas hidup).
3. *Administrative Governance* yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan.”

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* merupakan mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang lebih berfokus pada pertumbuhan sektor publik yang bersinergis untuk mengelola sumber daya yang dimiliki suatu negara dengan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat secara bertanggung jawab sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme.

2.1.3.2 Tujuan *Good Governance*

Tujuan *Good Governance* menurut Kurniawan (2005:12) yaitu sebagai berikut:

“Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.”

Maka dari itu tujuan *good governance* tercapai di suatu negara bila dilihat dari rakyatnya yang sejahtera dan makmur. Untuk mengimplemetasikan *good governance* bukanlah hal yang mudah, karena banyaknya kendala-kendala yang dialami suatu negara untuk bisa mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Diantaranya penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh orang internal itu sendiri yang dibuat untuk menguntungkan dan

mementingkan kepentingan mereka sendiri. Oleh karena itu, agar tercapainya tujuan ini, pemerintah dan masyarakat rasa ikut serta dan bekerjasama untuk sadar serta menanamkan rasa peduli kepada negara agar terwujudnya pemerintahan yang baik untuk selalu mematuhi peraturan atau standar yang telah ditetapkan.

2.1.3.3 Prinsip-prinsip *Good Governance*

Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik maka diperlukan prinsip *good governance* sebagai tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003:7) prinsip-prinsip *Good Governance*, sebagai berikut:

1. “Partisipasi masyarakat
2. Tegaknya Supremasi hukum
3. Transparansi
4. Peduli pada Stakeholder
5. Berorientas pada kasus
6. Kesetaraan
7. Efektivitas dan efisien
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategis

Partisipasi Masyarakat yaitu masyarakat memiliki hak suara baik langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang sah dalam pengambilan keputusan. Tegaknya Supremasi Hukum menjelaskan bahwa kerangka hukum yang dimiliki oleh suatu negara harus adil dan tidak ada diskriminasi, tegas serta disiplin sebagai pedoman suatu negara mengatur jalannya pemerintahan yang baik. Transparansi dibangun untuk memberikan informasi secara bebas dan jelas. Seluruh proses terjadi dipemerintahan harus dapat secara mudah diakses oleh

masyarakat dan mudah dimengerti. Peduli pada *stakeholder* ini yaitu lembaga-lembaga harus melayani semua pihak yang berkepentingan sesuai standar yang berlaku. Berorientasi pada konsensus yaitu menjadi suatu jembatan untuk kepentingan-kepentingan atau bidang-bidang yang berbeda guna terbangunnya masa depan yang baik untuk sekelompok masyarakat terutama dalam kebijakan dan prosedur. Kesetaraan yaitu semua masyarakat berhak mendapatkan kesempatan untuk memperbaiki dan mensejahterakan diri mereka sendiri. Efektifitas dan efisien yaitu proses pemerintahan harus mengelola sumber-sumber daya secara optimal untuk kepentingan masyarakat sesuai kebutuhan yang diperlukan. Akuntabilitas yaitu dapat terjadi di semua organisasi yaitu bentuk suatu pertanggungjawaban yang telah dilaksanakan oleh suatu organisasi. Pertanggungjaabannya yaitu bisa dalam bentuk laporan yang dibuat oleh pemerintah setiap tahunnya. Visi strategis yaitu prinsip ini diutamakan untuk para pemimpin dan masyarakat untuk memikirkan perspektif yang jauh ke depan untuk taat pemerintahan yang baik serta kepekaan untuk mewujudkannya. (Lembaga Administrasi Negara, 2003:7)

Sedangkan menurut Ganie (2000:145) prinsip utama *Good Governance*, adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang

memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. (Mardiasmo, 2009:20)

2. *Value for money*

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa definisi *Value for Money* adalah sebagai berikut:

“*Value for Money* merupakan konsep paling penting dalam organisasi sektor publik dimana *value for money* memiliki pengertian penghargaan terhadap nilai uang.”

Menurut Mardiasmo (2009:131) *value for money* adalah suatu konsep pengelolaan yang didasarkan pada tiga elemen utama yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas.

3. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan (openness) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak – pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak – pihak yang berkepentingan. (Mardiasmo, 2006:18)

Widi Widodo, dkk (2010:151) menjelaskan bahwa:

“Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku yang bertanggungjawab dalam memungut pajak wajib menerapkan *good governance*, terutama seluruh pihak atau instansi yang dibawah DJP sebagai pelaksana yang memberikan pelayanan pajak dalam memungut pajak. Pelaksanaan *Good governance* penting bagi DJP dalam rangka:

1. Menciptakan daya tarik kepada wajib pajak bahwa administrasi perpajakan mereka dikelola secara efisien, terbuka dan dengan dukungan proses yang dapat dipertanggungjawabkan.
2. Mendorong terciptanya kepatuhan wajib pajak.
3. Meningkatkan tanggungjawab dan kinerja untuk menciptakan kepercayaan terhadap pengelola organisasi.
4. Meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas pemakaian sumber daya.
5. Peningkatan pelayanan kepada wajib pajak.”

2.1.3.4 Indikator Akuntabilitas

Indikator akuntabilitas menurut Mahmudi (2013:9) adalah sebagai berikut:

1. “Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (*Accountability for Probitiy and Legality*)
 Akuntabilitas hukum dan kejujuran adalah akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan mentaati ketentuan hukum yang berlaku. Penggunaan dana publik harus dilakukan secara benar dan telah mendapatkan otorisasi.
2. Akuntabilitas Manajerial (*Managerial Accountability*)
 Akuntabilitas manajerial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien. Akuntabilitas dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*). Inefisiensi organisasi publik adalah menjadi tanggung jawab lembaga yang bersangkutan dan tidak boleh dibebankan kepada klien atau customer-nya.
 Akuntabilitas manajerial juga berkaitan dengan akuntabilitas proses (*process accountability*) yang berarti bahwa proses organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan, dengan kata lain tidak terjadi inefisiensi dan ketidakefektivan organisasi. Analisis terhadap akuntabilitas sektor publik akan banyak berfokus pada akuntabilitas manajerial.
3. Akuntabilitas Program (*Program Accountability*)
 Akuntabilitas program berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Lembaga-lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program. Dengan kata lain akuntabilitas program berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi, dan tujuan organisasi.

4. Akuntabilitas Kebijakan (*Policy Accountability*)
Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu diambil, siapa sasarannya, pemangku kepentingan (stakeholders) mana yang akan terpengaruh dan memperoleh manfaat dan dampak (negatif) atas kebijakan tersebut.
5. Akuntabilitas Finansial (*Financial Accountability*)
Akuntabilitas finansial adalah pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan uang publik (*money public*) secara ekonomi, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi. Akuntabilitas finansial menekankan pada ukuran anggaran dan finansial. Akuntabilitas finansial sangat penting karena pengelolaan keuangan publik akan menjadi perhatian utama publik.

2.1.3.5 Indikator *Value For Money*

Indikator *value for money* yang penulis gunakan dalam penelitian ini berdasarkan tiga elemen utama menurut Mardiasmo (2009:131), yaitu sebagai berikut:

1. “Ekonomi adalah pemerolehan input dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada harga yang terendah, ekonomi terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan dengan menghindari pengeluaran yang boros.
2. Efisiensi adalah pencapaian output yang maksimum dengan input tertentu atau penggunaan input yang terendah untuk mencapai output tertentu.
3. Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan.”

2.1.3.6 Indikator Transparansi

Indikator transparansi menurut Mardiasmo (2009:19) adalah sebagai berikut:

1. *“Invormativeness* (informatif)
Pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta, kepada *stakeholders* yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat.
2. *Disclosure* (pengungkapan)
Pengungkapan kepada masyarakat atau publik (*stakeholders*) atas aktifitas dan kinerja finansial.”

2.1.4 Pelayanan Pajak

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011:2) pelayanan adalah 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 Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2)

mengemukakan bahwa pelayanan adalah:

“ Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Selain itu, Moenir (2010: 27) mendefinisikan pelayanan adalah:

“ Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi akibat adanya interaksi suatu pihak ke pihak lain untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Pajak

Pada dasarnya pelayanan pajak merupakan bentuk pelayanan publik yang di lakukan oleh aparatur pajak. Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara idan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Agus Dwiyanto (2017:14) memaparkan bahwa semua barang dan jasa yang diselenggaraan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Agus Dwiyanto (2017:24) juga amenjelaskan bahwa ketika suatu pelayanan didefinisikan sebagai pelayanan publik maka tanggung jawab penyediannya menjadi tanggung jawab negara.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan pajak yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.”

Sedangkan pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) adalah sebagai berikut :

“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.”

Pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) menjelaskan bahwa:

“Kualitas pelayanan pajak sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan pajak diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Widi Widodo, dkk (2010:150) menjelaskan bahwa: “Adanya upaya untuk memberikan kemudahan dan selalu berlaku adil dalam administrasi perpajakan, secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak.”

Widi Widodo, dkk (2010:150) juga mengemukakan bahwa:

“Kepatuhan wajib pajak selalu dikaitkan dengan administrasi pajak dimanahal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Reformasi dalam administrasi pajak telah beberapa kali dilakukan. Hal ini didorong oleh kebutuhan pemerintah dalam mencapai target penerimaan negara guna membiayai layanan publik (*Public Service*).

Dalam beberapa penelitian mengenai kepatuhan perpajakan terutama untuk negara berkembang, menunjukkan bahwa peran administrasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak sangat signifikan. Terutama yang berkaitan dengan keadilan dan kemudahan (*simplification*) administrasi pajak. Untuk menunjang itu semua perlu didukung oleh fasilitas layanan yang memadai juga.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik serta diwujudkan melalui

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.

2.1.4.3 Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara (Rahayu 2010:135)

Menurut Rahayu (2010:135) Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan Negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
- 2) Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti
- 3) Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu
- 4) Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan definisi diatas pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memberikan kemudahan dan mewujudkan kepuasan kepada Kewajiban Wajib Pajak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya.

2.1.4.4 Dimensi Pelayanan Pajak

Terdapat dimensi pelayanan pajak melalui pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011) adalah sebagai berikut:

1. “Waktu pelayanan.
Waktu untuk melaksanakan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan berpedoman pada:
 - a. Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.
 - b. Selisih waktu antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan dalam memberikan layanan (doa dan spirit pagi, pengarahan, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT) dan persiapan tutup layanan (melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut).
 - c. Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas jika TPT terlihat antrian yang panjang;
2. Kemampuan melayani masyarakat
Setiap Aparat Pajak harus professional dan memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandarisasi. Dalam hal *knowledge* (pengetahuan), setiap Aparat Pajak harus :
 - a. *Attitude* (sikap atau perilaku), setiap Aparat Pajak harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, dan responsive
 - b. Menguasai teknologi informasi terkini dalam hal *skills* (keahlian atau kemampuan).
 - c. Mampu mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
 - d. Mampu melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber.
 - e. Mampu memberikan pelayanan yang baik.
 - f. Menguasai seluruh jenis pajak (PP, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB, dan Bea Materai).
 - g. Mampu berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak.
 - h. Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal).”
3. Kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak
Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku ramah, tanggap, cermat dan cepat dengan cara :
 - a. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.
 - b. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu.

- c. Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam).
 - d. Mengenakan kartu identitas pegawai di dada.
 - e. Menyapa tamu yang datang.
 - f. Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien;
 - g. Menyerahkan dokumen/tanda terima kepada Wajib Pajak dengan cara yang sopan.
4. Merespons permasalahan Wajib Pajak dengan cepat dan tepat. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya:
- a. Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik.
 - b. Untuk lebih meyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan.
 - c. Minimal satu software peraturan perpajakan (Tax Knowledge Base) telah diinstal di komputer TPT.
 - d. Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanya berkali-kali.
 - e. Apabila petugas TPT belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan Wajib Pajak harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahannya, petugas TPT diharapkan untuk meminta maaf (misalnya dengan pernyataan "Mohon Maaf, saya belum dapat membantu Bapak/Ibu saat ini. Oleh karena itu permasalahan ini akan saya teruskan kepada rekan kami/atasan saya yang lain untuk membantu Bapak/Ibu").
 - f. Dimungkinkan, jabatlah tangan Wajib Pajak dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat.

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Parasuraman. et al. dalam Zeithaml et al. dalam Said Saggaf dkk., (2018:170) menjelaskan bahwa:

“Pada dimensi kualitas pelayanan persepsi konsumen terhadap pelayanan terkait dengan lima aspek yang spesifik yaitu:

1. *Reliability* (kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan publik)
2. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat/ pelanggan/ konsumen)
3. *Assurance* (kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat/ konsumen/ pelanggan)
4. *Empathy* (sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan)
5. *Tangible* (kualitas pelayanan yang terukur secara fisik berupa sarana perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain-lain.”

Dari perspektif masyarakat, hal penting dari pelayanan publik adalah adanya suatu standar pelayanan publik yang jelas: *apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang mendapatkannya, apa persyaratannya, dan bagaimana bentuk pelayanan itu*. Agar kebijakan tersebut terwujud secara efektif, maka diperlukan setidaknya 3 hal:

1. Adanya perangkat hukum (peraturan perundang-undangan) sehingga produk keputusan dapat diketahui publik
2. Struktur pelaksana dan pembiayaan yang jelas.
3. Kontrol publik, yakni mekanisme yang memungkinkan publik mengetahui apakah kebijakan ini dalam pelaksanaannya mengalami penyimpangan atau tidak. (Said Saggaf. dkk (2017:167)

2.1.5 Sanksi Pajak

2.1.5.1 Pengertian Sanksi Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa sanksi adalah tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang

menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang (anggaran dasar, perkumpulan dan sebagainya). Sedangkan menurut Mardiasmo (2009:57) menjelaskan bahwa:

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

Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:65) juga menyatakan definisi dari 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.”

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. “

Dapat disimpulkan definisi sanksi perpajakan adalah tindakan yang menjadi jaminan bahwa ketentuan peraturan harus dipatuhi agar peraturan tersebut tidak dilanggar, yang dapat berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana.

2.1.5.2 Jenis-jenis Sanksi Pajak

Terdapat dua jenis sanksi pajak menurut Diana Sari (2013:270), yaitu 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 atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari 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, penerapan 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 selamanya 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.”

2.1.5.3 Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Pasal 14 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang pajak daerah dijelaskan bahwa:

“Kendaraan bermotor yang sudah terdaftar, terlambat melakukan pembayaran pajak sesuai dengan tanggal berakhirnya masa PKB, dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar 2% (dua persen) perbulan dari pokok pajak terutang paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.”

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.6.1 Pengertian Wajib Pajak

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa 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 daerah.

Sedangkan menurut Djoko Muljono (2010:9) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan

ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau Badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.6.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengemukakan bahwa:

“Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan”

Sedangkan menurut Gunadi (2013:94) pengertian kepatuhan Wajib Pajak 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”

Lalu Liberti Pandiangan (2014:245) juga mendefinisikan bahwa kepatuhan perpajakan sebagai berikut:

“Kepatuhan Wajib Pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap WP. Misalnya, apakah akan dilakukan himbauan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap WP”.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang

merupakan salah satu ukuran kinerja wajib pajak berdasarkan aturan perundang-undangan.

2.1.6.3 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 suatu 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 substantif/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.”

2.1.6.4 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Kurnia Rahayu (2010:139) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari :

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

2.1.6.5 Manfaat Kepatuhan Wajib 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.”

2.1.6.6 Kewajiban dalam Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban wajib pajak dalam pemenuhan perpajakannya menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 adalah sebagai berikut :

1. Kewajiban untuk 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 dapat melalui e-register untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

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 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 dan melalui pembayaran pajak secara elektronik (e-payment).

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 orang 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 menyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip withholding system.

2.1.7 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai sosialisasi, persepsi tentang akuntabilitas, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	I Wayan Mustika Utama (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X1: Kualitas Pelayanan X2: Sanksi Perpajakan X3: Biaya Kepatuhan Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Biaya Kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.	Perbedaannya yaitu tidak ada variabel independen kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan. Juga terdapat perbedaan lokasi penelitian serta populasi dan sampel.	Terdapat persamaan variabel independen yaitu Sanksi Perpajakan serta variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak

2	Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Pajak dan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan WPOP.	X1: Sosialisasi Perpajakan X2: Pelayanan Pajak X3: Sanksi Administrasi	Sosialisasi perpajakan, pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Dalam penelitian ini tidak terdapat variabel independen <i>Good Governance</i> . Serta terdapat perbedaan subjek pajak.	Terdapat persamaan variabel independen Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Pajak dan Sanksi.
3	Eka Irianingsih (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Pelayanan Pajak X3: Sanksi Administrasi Y: Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sedangkan Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).	Perbedaannya yaitu tidak adanya variabel independen Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak. Juga terdapat perbedaan lokasi penelitian serta populasi dan sampel.	Terdapat persamaan variabel independen yaitu Pelayanan Pajak serta variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak.

4	Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016)	Pengaruh Sosialisasi, Sanksi dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	X1: Sosialisasi X2: Sanksi X3: Persepsi Y: Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Kendaraan Bermotor	Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Perbedaannya yaitu tidak adanya variabel independen Persepsi Akuntabilitas. Perbedaan lokasi penelitian serta populasi dan sampel.	Terdapat persamaan variabel independen Sosialisasi, dan Sanksi serta variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor
5	Syska Lady S dan Reza Widhar P (2018)	Pengaruh <i>Good Governance</i> Dan <i>Whistleblowing System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Risiko Sanksi Pajak Sebagai Moderasi.	X1: <i>Good Governance</i> X2: <i>Whistleblowing System</i> Y: Kepatuhan Wajib Pajak Z: Risiko Sanksi Pajak Sebagai Moderasi	<i>Good Governancedan Whistleblowing System</i> berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak. Terdapat pengaruh antara penerapan <i>Whistleblowing System</i> terhadap kepatuhan wajib pajak jika dimoderasi oleh variabel risiko sanksi pajak. Tetapi tidak terdapat pengaruh antara penerapan <i>Good Governance</i> terhadap kepatuhan wajib pajak jika dimoderasi oleh variabel risiko sanksi pajak.	Tidak adanya variabel independen yaitu <i>Whistleblowing System</i> dan variabel moderasi Risiko Sanksi Pajak serta perbedaan populasi dan sampel.	Terdapat persamaan variabel independen <i>Good Governance</i> . Serta variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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

Oktaviane Lidya Winerungan (2013) menyatakan bahwa:

“Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.”

Nurmantu (2009:148) berpendapat bahwa:

“Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Adiyati (2009) juga menyatakan bahwa sosialisasi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kegiatan sosialisasi yang semakin meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009:3).

Teori-teori tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) serta I Made Wahyu

Cahyadi dan I Ketut Jati (2016) yang hasil penelitiannya membuktikan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Good Governance merupakan suatu sistem administrasi yang menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan keterbukaan dalam melayani masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya. Widi Widodo, dkk (2010:151) menjelaskan bahwa:

“Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku yang bertanggungjawab dalam memungut pajak wajib menerapkan *good governance*, terutama seluruh pihak atau instansi yang dibawah DJP sebagai pelaksana yang memberikan pelayanan pajak dalam memungut pajak. Pelaksanaan Good governance penting bagi DJP dalam rangka:

1. Menciptakan daya tarik kepada wajib pajak bahwa administrasi perpajakan mereka dikelola secara efisien, terbuka dan dengan dukungan proses yang dapat dipertanggungjawabkan.
2. Mendorong terciptanya kepatuhan wajib pajak.
3. Meningkatkan tanggungjawab dan kinerja untuk menciptakan kepercayaan terhadap pengelola organisasi.
4. Meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas pemakain sumber daya.
5. Peningkatan pelayanan kepada wajib pajak.”

2.2.3 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Jika kepatuhan Wajib Pajak sebagai produk maka kepatuhan wajib pajak merupakan titik fokus suatu tujuan dan pencapaian organisasi Kantor Pelayanan Pajak. Kualitas pelayanan tidak mungkin dicapai tanpa kualitas dalam proses. Oleh karenanya, diperlukan organisasi yang tepat. Sebab, kualitas organisasi yang sukses tidak mungkin dicapai tanpa organisasi yang tepat. Tetapi organisasi yang tepat memerlukan kepemimpinan yang memiliki komitmen yang kuat. Sebab,

komitmen dari bawah keatas merupakan dukungan pilar untuk pilar-pilar yang lain. Bila salah satu pilar lemah maka semua akan lemah.

Dengan demikian, keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Untuk itu, harus didukung dengan proses yang berkualitas, organisasi yang tepat, dan kepemimpinan yang kuat dalam komitmen.

Widi Widodo, dkk (2010:150) juga mengemukakan bahwa:

“Kepatuhan wajib pajak selalu dikaitkan dengan administrasi pajak dimanahal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Reformasi dalam administrasi pajak telah beberapa kali dilakukan. Hal ini didorong oleh kebutuhan pemerintah dalam mencapai target penerimaan negara guna membiayai layanan publik (*Public Service*).

Dalam beberapa penelitian mengenai kepatuhan perpajakan terutama untuk negara berkembang, menunjukkan bahwa peran administrasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak sangat signifikan. Terutama yang berkaitan dengan keadilan dan kemudahan (*simplification*) administrasi pajak. Untuk menunjang itu semua perlu didukung oleh fasilitas layanan yang memadai juga.”

Selain itu penelitian yang telah dilakukan oleh Harjanti Puspa Arum (2012) dan Eka Irianingsih (2015) memperkuat bahwa terdapat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

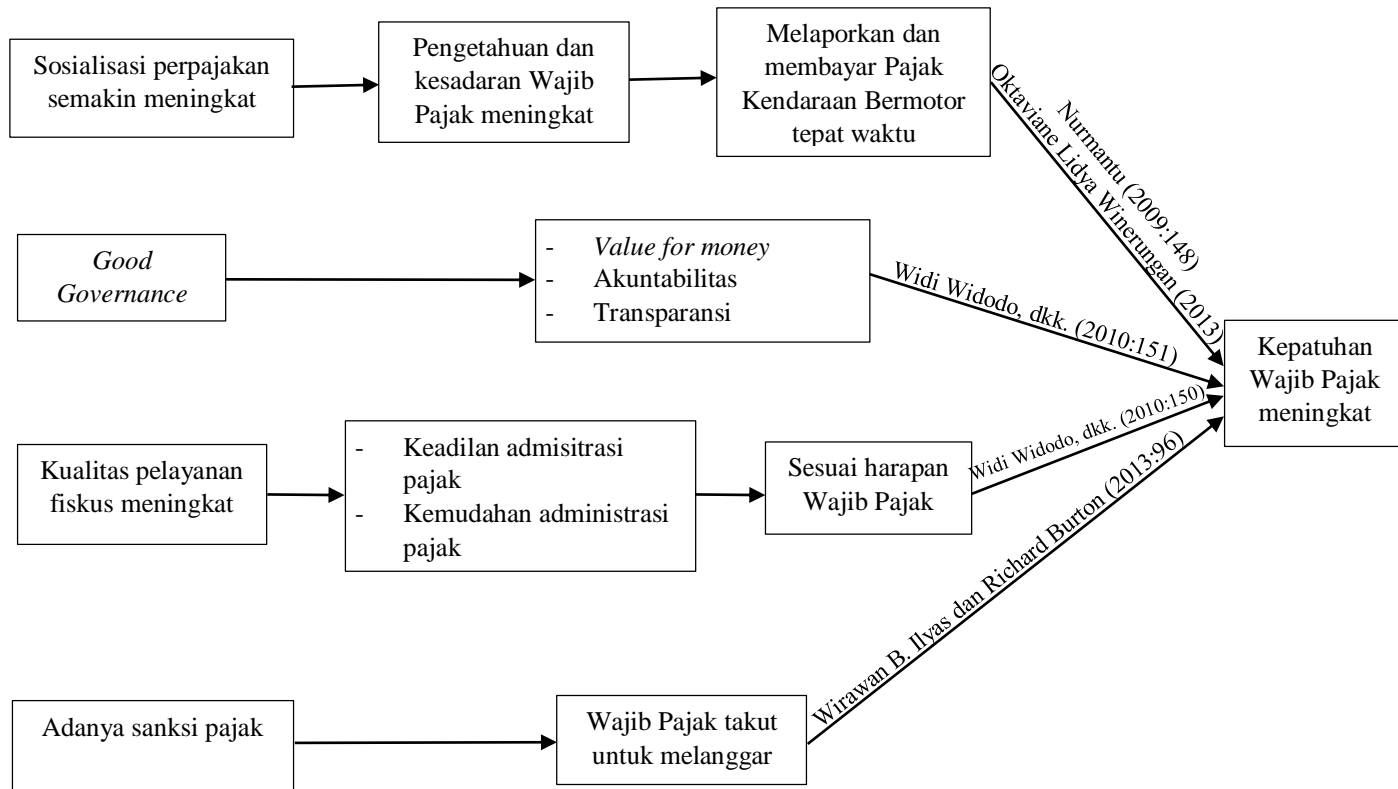
Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2013:96) menyimpulkan tujuan pemberian sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. “Terciptanya tertib administrasi dibidang perpajakan.
2. Untuk mningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya.”

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010).

Teori-teori tersebut diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) serta Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana (2016) yang menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka penulis memuat bagan kerangka pemikiran seperti terlihat pada gambar beriku:t



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

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”

Hipotesis adalah Asumsi atau atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut melakukan pengecekan (Sudjana, 2012:219).

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

H₁: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

H₂: *Good Governance* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

H₃: Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

H₄: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor