

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Berikut ini merupakan definisi mengenai pajak menurut beberapa ahli, yaitu:

Rochmat Soemitro dalam Siti Resmi (2013:1) mendefinisikan bahwa :

“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”.

Pengertian pajak Menurut S.I.Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2013:1) sebagai berikut :

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

Menurut N. J. Feldmann dalam Siti Resmi (2013:2) mengatakan bahwa :

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Berdasarkan definisi – definisi tersebut, dapat diketahui bahwa pajak adalah iuran dari rakyat kepada Negara. Iuran tersebut untuk membantu pembangunan Negara dengan berdasarkan undang – undang perpajakan tanpa jasa timbal balik.

2.1.1.2 Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2013:7) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

“1. Menurut golongan

pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan.

Contoh: pajak penghasilan (PPh), PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

Contoh: pajak pertambahan nilai (PPN). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukkan dalam harga jual barang atau jasa).

Untuk menentukan apakah sesuatu termasuk pajak langsung atau pajak tidak langsung dalam arti ekonomis, yaitu dengan cara melihat ketiga unsur yang terdapat dalam kewajiban pemenuhan perpajakannya. Ketiga unsur tersebut terdiri atas:

- 1) Penanggung jawab pajak, adalah orang yang secara formal yuridis diharuskan melunasi pajak;
- 2) Penanggung pajak, adalah orang yang dalam faktanya memikul terlebih dahulu beban pajaknya;
- 3) Pemikul pajak, adalah orang yang menurut undang-undang harus dibebani pajak.

2. Menurut sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak subyektif, adalah pajak yang pengenaannya memperlihatkan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subyeknya.

Contoh: pajak penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat subjek pajak (wajib pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi wajib pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

- b. Pajak obyektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.

Contoh: pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), serta pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Negara (pajak pusat), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya.

Contoh: pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

- b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Contoh: pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Nama kendaraan Bermotor, pajak bahan bakar kendaraan, pajak air permukaan, pajak rokok, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

pajak provinsi meliputi pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, serta pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan. Pajak kabupaten/kota meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan bahan galian golongan C, pajak parkir, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan ”.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2013:3) terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut.

- “1. Fungsi *Budgetir* (Sumber Keuangan Negara)
Pajak mempunyai fungsi *budgetir*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan (PPH), pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), pajak bumi dan bangunan (PBB), dan lain-lain.
2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)
Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:
 - a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Makin mewah suatu barang maka tarif pajaknya makin tinggi sehingga barang tersebut makin mahal harganya. Pengeanaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
 - b) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan: dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
 - c) Tarif pajak ekspor sebesar 0%: dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa Negara.
 - d) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industry tertentu seperti industry semen, industry rokok, industry baja, dan lain-lain: dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industry tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
 - e) Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi: dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.

- f) Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia”.

2.1.1.4 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2013:10) menyatakan bahwa terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu:

“1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

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

Contoh:

Tuan Akbar bertempat tinggal di Indonesia dalam jangka waktu tertentu, yang menurut peraturan perpajakan Indonesia telah memenuhi ketentuan sebagai wajib pajak dalam negeri. Pada tahun 2011 tuan Akbar memperoleh penghasilan dari Indonesia sebesar Rp50.000.000 dan dari luar negeri sebesar Rp75.000.000. penghasilan tuan Akbar yang dikenakan pajak di Indonesia pada tahun 2011 adalah sebesar Rp125.000.000

2. Asas Sumber

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

Contoh:

Nomura adalah warga Negara jepang yang pada bulan juli 2011 memperoleh penghasilan dari Indonesia sebesar Rp100.000.000 dan dari Negara lain sebesar Rp50.000.000. Menurut peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, Nomura bukan wajib pajak dalam negeri. Oleh karena itu, penghasilan Nomura yang dikenakan pajak di Indonesia pada bulan juli 2011 adalah hanya penghasilan yang bersumber dari Indonesia saja yaitu sebesar Rp100.000.000.

3. Asas Kebangsaan

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

2.1.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2013:8) tata cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, adalah sebagai berikut.

“a. Stelsel Nyata (Riil)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk pph maka objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui

Kelebihan stelsel nyata adalah penghitungan pajak didasarkan pada penghasilan yang sesungguhnya sehingga lebih akurat dan realistis. Kekurangan stelsel nyata adalah pajak baru dapat diketahui pada akhir periode, sehingga:

- 1) Wajib pajak akan dibebani jumlah pembayaran pajak yang tinggi pada akhir tahun sementara pada waktu tersebut belum tentu tersedia jumlah kas yang memadai; dan
- 2) Semua wajib pajak akan membayar pajak pada akhir tahun sehingga jumlah uang beredar secara makro akan berpengaruh.

b. Stelsel Anggapan (fiktif)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang tahun sebelumnya. Dengan stelsel ini berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan.

Kelebihan stelsel fiktif adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu sampai akhir suatu tahun, misalnya pembayaran pajak dilakukan pada saat wajib pajak memperoleh penghasilan tinggi atau mungkin dapat diangsur dalam tahun berjalan. Kekurangannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasar pada keadaan yang sesungguhnya, sehingga penentuan pajak menjadi tidak akurat.

c. Stelsel campuran

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak dihitung berdasar keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasar keadaan sesungguhnya lebih besar dari pada besarnya pajak menurut anggapan, wajib pajak harus membayar kekurangan tersebut. Sebaliknya, jika besarnya pajak sesungguhnya lebih kecil dari pada besarnya pajak menurut anggapan,

kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) ataupun dikompensasikan pada tahun-tahun berikutnya, setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain ”.

2.1.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2013:11) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini.

“a. *Official Assessment system*

System pemungutan pajak yang member kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. *Self Assessment system*

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

- 1) Menghitung sendiri pajak yang terutang
- 2) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- 3) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
- 4) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- 5) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

c. *Withholding system*

Sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukkan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk”.

2.1.2 Penagihan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Penagihan Pajak

Penagihan pajak timbul sebagai akibat dari keinginan beberapa golongan dalam masyarakat yang berusaha untuk menghindarkan diri dari pengenaan pajak yang dapat menimbulkan tunggakan pajak. Tidak dilunasinya utang pajak tentu saja menjadi beban administrasi tunggakan pajak. Oleh karena itu untuk mencairkan tunggakan pajak tersebut maka dilakukan tindakan penagihan pajak sesuai ketentuan yang berlaku dan mempunyai kekuatan hukum yang memaksa.

Pengertian penagihan pajak menurut Moeljohadi dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:197) adalah sebagai berikut:

“Penagihan adalah serangkaian tindakan dari aperatur jendral, berhubungan wajib pajak tidak melunasi baik sebagian atau seluruhnya kewajiban perpajakan yang menurut undang-undang perpajakan yang berlaku”.

Menurut Rochmat Soemitro dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:197) menyatakan bahwa:

“Penagihan pajak adalah perbuatan yang dilakukan oleh Direktur Jendral Pajak, karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan undang-undang, khususnya mengenai pembayaran pajak ”.

Menurut Erly Suandy (2011:169) menyatakan bahwa:

“Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang-barang yang telah disita”.

Berdasarkan pengertian di atas maka penagihan pajak merupakan suatu tindakan untuk mendapatkan pelunasan atas semua piutang pajak yang harus

dibayar oleh WP atau penanggung pajak baik dengan cara lembut atau persuasive dan administratif hingga cara penyitaan dan pelelangan, kecuali untuk asset-aset tertentu seperti surat berharga, piutang dan penyertaan modal pada perusahaan lain. Yang dimaksud dengan penanggung pajak adalah orang pribadi atau badan yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak, termasuk wakil yang menjalankan hak dan memenuhi kewajiban WP menurut peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Erly Suandy (2011:169) ada dua cara penagihan adalah sebagai berikut:

“1. Penagihan Pajak Pasif

Penagihan pajak pasif dilakukan dengan menggunakan surat tagihan pajak (STP), surat ketetapan pajak kurang bayar (SKPKB), surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan (SKPKBT), surat keputusan pembetulan yang menyebabkan pajak terutang menjadi lebih besar, surat keputusan keberatan yang menyebabkan pajak terutang menjadi lebih besar, surat keputusan banding yang menyebabkan pajak terutang menjadi lebih besar. Jika dalam jangka waktu 30 hari belum dilunasi, maka tujuh hari setelah jatuh tempo akan diikuti dengan penagihan pajak secara aktif yang dimulai dengan menerbitkan surat teguran.

2, Penagihan Pajak Aktif

Penagihan pajak aktif merupakan kelanjutan dari penagihan pajak pasif, di mana dalam upaya penagihan ini fiskus berperan aktif dalam arti tidak hanya mengirim surat tagihan atau surat ketetapan pajak tetapi akan diikuti dengan tindakan sita, dan dilanjutkan dengan pelaksanaan lelang”.

2.1.2.2 Dasar Penagihan Pajak

Dasar penagihan pajak menurut Erly Suandy (2011:174) adalah sebagai berikut:

“1. Pajak Pusat

Pajak pusat antara lain sebagai berikut.

a. Pajak penghasilan (PPH)

- b. Pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN dan PPnBM)
 - c. Pajak bumi dan bangunan (PBB)
 - d. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB)
 - e. Bea masuk
 - f. Cukai
2. Pajak Daerah
- Pajak Daerah Provinsi
- Pajak Daerah Provinsi antara lain sebagai berikut.
- a. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air
 - b. Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air
 - c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air
 - d. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan
3. Pajak Daerah Kabupaten/Kota
- Pajak daerah kabupaten/kota antara lain sebagai berikut.
- a. Pajak hotel
 - b. Pajak restoran
 - c. Pajak hiburan
 - d. Pajak reklame
 - e. Pajak penerangan jalan
 - f. Pajak pengambilan bahan galian golongan c
 - g. Pajak parker”

2.1.2.3 Tindakan Penagihan

Uraian proses penagihan pajak menurut Rudy Suhartono dan Wirawan B.

Ilyas (2010:80) sebagai berikut:

Uraian	Tahapan Kegiatan Penagihan	Waktu Pelaksanaan Kegiatan	Dasar Hukum
1	Penerbitan surat teguran atau surat peringatan atau surat lain yang sejenis	7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo utang pajak penanggung pajak tidak melunasi utang pajaknya	Pasal 8 s.d. 11 permenkeu Nomor 24/PMK.03/2008.

2	Penerbitan surat paksa	Setelah lewat 21 hari sejak diterbitkannya	Pasal 7 UU Nomor 19/2000 dan pasal 15 s.d. 23 peraturan menteri keuangan Nomor 24/PMK.03/2008
3	Penerbitan surat perintah melaksanakan penyitaan	Setelah lewat 2x24 jam surat paksa diberitahukan kepada penanggung pajak dan utang pajaknya belum dilunasi	Pasal 12 UU Nomor 19/2000
4	Pengumuman lelang	Setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan dan penanggung pajak tidak melunasi utang pajaknya	Pasal 26 peraturan menteri keuangan Nomor 24/PMK.03/2008
5	Penjualan/pelelangan barang sitaan	Setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak pengumuman lelang dan penanggung pajak tidak melunasi utang pajaknya	Pasal 26 UU Nomor 19/2000 dan pasal 28 peraturan menteri keuangan Nomor 24/PMK.03/2008

Penjelasan dari proses penagihan pajak tersebut adalah sebagai berikut:

“1. Pelaksanaan Surat Teguran

Surat teguran diterbitkan setelah adanya utang pajak yang belum dilunasi oleh wajib pajak/penanggung pajak.

Timbulnya utang pajak sebagai berikut.

- a) STP, SKPKB, SKPKBT, dan surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan, putusan banding, serta putusan peninjauan kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, harus dilunasi dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.

- b) Bagi wajib pajak usaha kecil dan wajib pajak di daerah tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, jangka waktu pelunasan dapat diperpanjang menjadi paling lama 2 (dua) bulan.
 - c) Dalam hal wajib pajak mengajukan keberatan atas SKPKB/SKPKBT, jangka waktu pelunasan pajak yang tidak disetujui dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, tertanggung sampai dengan 1 (satu) bulan sejak tanggal penerbitan surat keputusan keberatan.
 - d) Dalam hal wajib pajak mengajukan banding atas surat keputusan keberatan sehubungan SKPKB/SKPKBT, jangka waktu pelunasan pajak tertanggung sampai dengan 1 (satu) bulan sejak tanggal penerbitan putusan banding.
2. Pelaksanaan Surat Paksa
- Surat paksa diterbitkan apabila:
- a) Penanggung pajak tidak melunasi utang pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran dan kepadanya telah diterbitkan surat teguran.
 - b) Terhadap penanggung pajak telah dilaksanakan penagihan pajak seketika dan sekaligus.
 - c) Penanggung pajak tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak. Pemberitahuan surat paksa dilakukan oleh jurusita dengan pernyataan dan penyerahan surat paksa kepada penanggung pajak yang dituangkan dalam berita acara.
3. Pelaksanaan Penyitaan
- Penyitaan adalah tindakan jurusita pajak untuk menguasai barang penanggung pajak, guna dijadikan jaminan untuk melunasi utang pajak menurut peraturan perundang-undangan dengan objek sita adalah barang penanggung pajak yang dapat dijadikan jaminan utang pajak.
- Jangka waktu pelaksanaan:
- Pasal 12 UU PPSP menyebutkan bahwa apabila utang pajak tidak dilunasi penanggung pajak dalam jangka waktu 2x24 jam setelah surat paksa diberitahukan, pejabat menerbitkan surat perintah melaksanakan penyitaan (SPMP).
- Penyitaan dilaksanakan oleh jurusita pajak dengan disaksikan oleh sekurang-kurangnya 2 (dua) orang yang telah dewasa, penduduk Indonesia, dikenal oleh jurusita pajak, dan dapat dipercaya.
- Barang yang tidak dapat dilakukan penyitaan yaitu:
- a) Pakaian dan tempat tidur beserta perlengkapannya yang digunakan oleh penanggung pajak dan keluarga yang menjadi tanggungannya.
 - b) Persediaan makanan dan minuman untuk keperluan satu bulan beserta peralatan memasak yang berada di rumah.

- c) Perlengkapan penanggung pajak yang bersifat dinas yang diperoleh dari Negara.
- d) Buku-buku yang bertalian dengan jabatan atau pekerjaan penanggung pajak dan alat-alat yang dipergunakan untuk pendidikan, kebudayaan dan keilmuwan.
- e) Peralatan dalam keadaan jalan yang masih digunakan untuk melaksanakan pekerjaan atau usaha sehari-hari dengan jumlah seluruhnya tidak lebih dari Rp20.000.000 (dua puluh juta rupiah). Perubahan besarnya nilai peralatan ditetapkan dengan keputusan menteri atau keputusan kepala daerah.
- f) Peralatan penyandang cacat yang digunakan oleh penanggung pajak dan keluarga yang menjadi tanggungannya.

4. Pelaksanaan Lelang

Lelang adalah setiap penjualan barang dimuka umum dengan cara penawaran harga secara lisan dan atau tertulis melalui usaha pengumpulan peminat atau calon pembeli.

Ketentuan mengenai pelaksanaan lelang diatur dalam pasal 25 dan 26 UU PPSP jo peraturan pemerintah nomor 136 tahun 2000 tanggal 20 desember 2000.

- a) Utang pajak dan atau biaya penagihan pajak tidak dilunasi setelah dilaksanakan penyitaan, dapat dilaksanakan penjualan secara lelang terhadap barang yang disita melalui kantor lelang.
- b) Penjualan secara lelang terhadap barang yang disita dilaksanakan paling singkat 14 (empat belas) hari setelah pengumuman lelang melalui media massa, dan pengumuman lelang dilaksanakan paling singkat 14 (empat belas) hari setelah penyitaan.
- c) Pengumuman lelang untuk barang bergerak dilakukan 1 (satu) kali dan untuk barang tidak bergerak dilakukan 2 (dua) kali.
- d) Pengumuman lelang terhadap barang dengan nilai paling banyak Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah) tidak harus diumumkan melalui media massa. Perubahan besarnya nilai barang tersebut ditetapkan dengan keputusan menteri atau keputusan kepala daerah.
- e) Pejabat bertindak sebagai penjual atas barang yang disita mengajukan permintaan lelang kepada kantor lelang sebelum lelang dilaksanakan.
- f) Pejabat atau yang mewakilinya menghadiri pelaksanaan lelang untuk menentukan dilepas atau tidaknya barang yang dilelang dan menandatangani asli risalah lelang.
- g) Pejabat dan jurusita pajak tidak diperbolehkan membeli barang sitaan yang dilelang. Larangan tersebut juga berlaku terhadap istri, keluarga sedarah dan semenda dalam keturunan garis lurus, serta anak angkat dari pejabat dan jurusita pajak".

2.1.2.4 Penagihan Seketika dan Sekaligus

Menurut Rudy Suhartono dan Wirawan B.Ilyas (2010:83), definisi penagihan seketika dan sekaligus adalah:

“Penagihan seketika dan sekaligus adalah tindakan penagihan pajak yang dilaksanakan oleh jurusita pajak kepada penanggung pajak tanpa menunggu tanggal jatuh tempo pembayaran yang meliputi seluruh utang pajak dari semua jenis pajak, masa pajak, dan tahun pajak”.

“Penagihan seketika dan sekaligus dilakukan apabila:

- a) Penanggung pajak akan meninggalkan Indonesia untuk selamanya atau berniat untuk itu.
- b) Penanggung pajak memindahtangankan barang yang dimiliki atau yang dikuasai dalam rangka menghentikan atau mengecilkan kegiatan perusahaan atau pekerjaan yang dilakukannya di Indonesia.
- c) Terdapat tanda-tanda bahwa penanggung pajak akan membubarkan badan usaha atau menggabungkan atau memekarkan usaha, atau memindahtangankan perusahaan yang dimiliki atau yang dikuasainya, atau melakukan perubahan bentuk lainnya.
- d) Badan usaha akan dibubarkan oleh Negara; atau
- e) Terjadinya penyitaan atas barang penanggung pajak oleh pihak ketiga atau terdapat tanda-tanda kepailitan”.

2.1.2.5 Daluwarsa Tindakan Penagihan Pajak

Berdasarkan pasal 22 UU KUP, hak untuk melakukan penagihan pajak, termasuk bunga, denda, kenaikan, dan biaya penagihan, daluwarsa setelah lampau waktu 10 tahun terhitung sejak terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak yang bersangkutan.

Menurut Erly Suandy (2011:189) penagihan pajak dapat dilakukan setelah melampaui waktu 10 (sepuluh) tahun dengan syarat-syarat sebagai berikut:

- “1. Diterbitkan surat teguran dan surat paksa, kadaluwarsa dihitung sejak tanggal penyampaian surat paksa tersebut.
2. Adanya pengakuan utang dari wajib pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dikarenakan sebagai berikut.

- a) Adanya permohonan angsuran atau penundaan pembayaran utang pajak sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran. Untuk ini daluwarsa penagihan pajak dihitung sejak tanggal surat permohonan angsuran atau penundaan pembayaran utang pajak diterima.
- b) Adanya permohonan keberatan. Untuk ini daluwarsa penagihan pajak dihitung sejak tanggal surat permohonan keberatan diterima.
Wajib pajak melaksanakan pembayaran sebagian utang pajaknya. Untuk ini daluwarsa penagihan pajak dihitung sejak tanggal pembayaran sebagian utang pajak tersebut”.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Baums dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:118) adalah sebagai berikut:

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

Definisi kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:117) adalah:

“Ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan”.

Sedangkan menurut Boediono (2003:113) menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan merupakan pelayanan kepada pelanggan (wajib pajak) dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu”.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik jasa yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.1.3.2 Hak dan Kewajiban Fiskus

Erly Suandy (2011:120) menjelaskan terdapat hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

- “1. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau mengukuhkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) secara jabatan.
2. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak.
3. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
4. Melakukan penyidikan.
5. Menerbitkan surat paksa dan melaksanakan penyitaan”.

Selanjutnya Erly Suandy (2011:121) menjelaskan bahwa:

“terdapat kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan diantara lain sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk melakukan penyuluhan kepada wajib pajak.
2. Menerbitkan surat ketetapan pajak.
3. Merahasiakan data wajib pajak”.

2.1.3.3 Fasilitas Pelayanan pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010:128) ada beberapa fasilitas pelayanan pajak yang mendukung pelaksanaan kegiatan pajak, seperti:

- “1. Tempat Pelayanan Terpadu
Tempat pelayanan terpadu (TPT) merupakan sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang terintegrasi dalam penerimaan dokumen dan laporan semua jenis pajak seperti SSP SPT yang diserahkan langsung oleh wajib pajak.
2. *Account Representative*
Fungsi untuk mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak melalui data dan system administrasi perpajakan terpadu (SAPT) dan system informasi DJP (SIDJP) serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak.

3. *Help Desk*

Untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan wajib pajak maka di setiap KPP disediakan help desk, yang berlokasi di lobby gedung.

4. *Complaint Center*

Fungsi untuk menampung keluhan wajib pajak yang terdaftar, mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Tidak termasuk keluhan mengenai pelanggaran kode etik pegawai, karena masalah ini ditangani secara khusus oleh unit tersendiri di KPP.

5. *Call Center*

Fungsi utama yang ditangani call center menyangkut pelayanan konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan lainnya dan penanganan complain wajib pajak.

6. Media Informasi Pajak

Media informasi pajak dengan fasilitas touch screen disediakan di KPP guna memberikan informasi peraturan perpajakan. Wajib pajak dapat mengakses segala hal yang berhubungan dengan pajak secara gratis.

7. Website

Website yang ada saat ini, seperti: www.kanwilpajakwpbesar.go.id, www.kanwilpajakhusus.depkeu.go.id, www.pajak.go.id.

8. Pojok Pajak

Pojok pajak merupakan sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yang berada di pusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis dan tempat tertentu lainnya berupa stand.

9. *e-system* perpajakan

a) *e-Registration*

adalah system pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui system yang berhubungan langsung secara online dengan DJP.

b) *e-SPT*

Adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer.

c) *e-Filling*

Merupakan cara penyampain SPT melalui *system online* dan *real time*. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik”.

2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan, (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima indikator utama yang digunakan oleh wajib pajak untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima indikator atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- “1. Penampilan Fisik (*Tangible*)
Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.
3. Keandalan (*Reliability*)
Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Jaminan (*Assurance*)
Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak.
5. Empati (*Emphaty*)
Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman”.

Dari penjelasan kualitas pelayanan diatas dikaitkan dengan kualitas pelayanan pajak penulis dapat menyimpulkan bahwa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak dalam meningkatkan rasa nyaman kepada wajib pajak dapat diukur dengan dimensi, diantaranya: bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (1995:1013) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138):

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

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu adanya pemeriksaan.

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Selanjutnya menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa:

“wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi tersebut terjadi jika wajib pajak terdeteksi dengan administrasi yang baik dan terintegrasi serta melalui aktivitas pemeriksaan

oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integrasi tinggi, melakukan tindakan tax evasion. Penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak”.

2.1.4.3 Macam-macam Kepatuhan

Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyebutkan ada dua macam kepatuhan yaitu:

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

Untuk kepatuhan wajib pajak secara formal menurut undang-undang KUP dalam Erly Suandy (2011:119) adalah sebagai berikut:

- “1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri
Pasal 2 undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan
Pasal 3 ayat (1) undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.
3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak
Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas Negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.
4. Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan
Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi yang

melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. kewajiban menaati pemeriksaan pajak

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

6. Kewajiban melakukan pemotongan dan 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*”.

Adapun kepatuhan material menurut Undang-undang KUP dalam Erly

Suandy (2011:120) disebutkan bahwa:

“Setiap wajib pajak membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak dan jumlah pajak yang terutang menurut surat pemberitahuan yang disampaikan oleh wajib pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.1.4.4 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Erly Suandy (2008:97) ukuran kepatuhan wajib pajak dapat dilihat atas dasar

- “1. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran/laporan masa, SPT PPN setiap bulan.
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atas dasar sistem (*self assessment*), melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pada akhir tahun pajak, serta melunasi hutang pajak.
3. Patuh terhadap ketetapan material dan yuridis formal perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya”.

Menurut Norman D. Nowak yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139):

“Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139):

“Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT).
- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa criteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan mendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada table 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1

Daftar Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
Shintiana Salam (2013)	Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung)	Variabel X1 dan X2 nya sama yaitu penagihan pajak, kualitas pelayanan dan variabel Y nya sama yaitu kepatuhan wajib pajak	Pada indikator variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penagihan pajak pada kantor pelayanan pajak Cicadas Bandung memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian penagihan pajak memberikan pengaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila semakin baik penagihan pajak maka kepatuhan wajib pajak menjadi baik. 2. Kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak Cicadas Bandung memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak menjadi baik.

<p>Irman Hernadi (2013)</p>	<p>Pengaruh Penagihan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pajak Wilayah Pajak JABAR 1)</p>	<p>Variabel X1 nya sama yaitu penagihan pajak</p>	<p>Variabel X2 nya berbeda yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y nya berbeda yaitu kepatuhan wajib pajak</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penagihan pajak memiliki pengaruh dengan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil Jawa Barat I. Semakin sering dilakukan penagihan pajak cenderung akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Dikarenakan penagihan pajak sangat berperan penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak di jabar 1. Masalah masih banyak wajib pajak yang sulit ditagih dikarenakan wajib pajak bandel dan tidak optimalnya penagihan oleh fiskus terhadap wajib pajak. penagihan pajak lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. 2. Secara bersama-sama penagihan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh Terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil Jawa Barat I. dikarenakan penerimaan pajak belum optimal, adanya wajib pajak masih banyaknya menunggak pajak yang sulit ditagih oleh petugas pajak. Kanwil Jabar 1 mempunyai data setiap
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>kantor pelayanan pajak yang sangat tinggi jumlah tunggakan pajaknya yang wajib pajaknya membandel, dikarenakan tidak tepat waktu membayar pajaknya. Jadi semakin giat melakukan penagihan pajak diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Pajak belum optimal juga masih banyak masalah kepatuhan wajib pajak yang tidak membayar pajaknya sesuai ketentuan perpajakannya yang mengakibatkan masih kurangnya ketelitian para wajib pajak yang mengakibatkan setoran pajaknya tidak sesuai yang sudah ditentukan oleh petugas pajak yang mengakibatkan banyaknya tunggakan pajak yang mengakibatkan penurunan penerimaan pajak tidak mencapai target pajak di masing-masing kantor pelayanan pajak di Jabar 1.</p>
Vidya Ayuningtyas (2011)	Analisis Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya pada	Variabel X nya sama yaitu penagihan pajak dan variabel Y nya sama yaitu kepatuhan	Tidak menggunakan variabel penerimaan pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di wilayah Bandung sudah termasuk baik, ini tercermin dari persentase total skor tanggapan responden yang termasuk dalam

	Penerimaan Pajak di KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung	wajib pajak		<p>kriteria baik. Terlihat dari tanggapan responden mengenai kegiatan pelaksanaan penagihan pajak yang dilakukan oleh petugas penagihan pajak diawali dengan pemberian surat teguran, surat paksa, surat perintah melakukan melakukan penyitaan, pengumuman lelang dan pelelangan akan mencapai tujuan utama dari penagihan pajak yaitu mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak baik Wajib Pajak.</p> <p>2. Kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama yang ada di wilayah Bandung dapat dikatakan baik tercermin dari persentase total skor tanggapan responden yang termasuk dalam kriteria baik. Artinya kepatuhan wajib pajak yang meliputi tepat waktu dalam menyampaikan SPT, tidak mempunyai tunggakan, kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan yang secara keseluruhan tingkat</p>
--	---------------------------------------------------------	-------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>kepatuhan wajib pajaknya cukup tinggi.</p> <p>3. Penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah Bandung baik. Karena dari target yang sudah di tetapkan, pemerintah dapat merealisasikan penerimaan pajak dengan baik karena sudah melebihi 50% atau setengah dari yang sudah di targetkan. Penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah Bandung baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap Penagihan pajak dengan arah hubungan positif. Artinya semakin baik Penagihan pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkatkan Penerimaan pajak. Sebaliknya, semakin buruk Penagihan pajak dan kepatuhan wajib pajak akan menurunkan penerimaan pajak.</p>
Sultan M Ismail Yunus (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey	Variabel Y nya sama yaitu kepatuhan wajib pajak	Variabel X1 dan X2 nya berbeda yaitu penagihan pajak dan kualitas pelayanan	<p>1. Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega termasuk dalam criteria baik. Artinya sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega merasa pelayanan yang</p>

	<p>pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Bandung Tegallega)</p>			<p>diberikan petugas pajak sudah baik.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pengetahuan pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega termasuk dalam criteria baik. Artinya sebagian besar wajib pajak memiliki kemampuan yang baik dalam memahami perpajakan. 3. Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega termasuk dalam criteria cukup patuh. Artinya sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah memiliki kepatuhan yang cukup baik/cukup patuh. 4. Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya semakin buruk Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan pajak akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2 Kerangka Pemikiran

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh negara, termasuk salah satunya berupa pengeluaran pembangunan (Ida Zuraida dan LY. Hari Sih Advianto, 2011:4).

Peran serta kewajiban masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan, dalam kenyataannya masih dijumpai adanya tunggakan sebagai akibat tidak dilunasi utang pajak sebagaimana mestinya, perkembangan jumlah tunggakan pajak dari waktu ke waktu menunjukkan jumlah yang semakin besar, peningkatan jumlah tunggakan pajak ini masih belum dapat diimbangi dengan kegiatan pencairannya. Tunggakan pajak perlu dilaksanakan tindakan penagihan pajak mempunyai kekuatan hukum yang memaksa, Pengesahan Undang-undang Nomor 19 tahun 1997 tentang penagihan pajak dengan surat paksa pada tanggal 23 Mei 1997 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2000 mengenai Penagihan Pajak dengan Surat Paksa merupakan langkah antisipasi pemerintah dalam memberikan kekuatan hukum terhadap tindakan penagihan pajak dari waktu ke waktu menunjukkan jumlah yang semakin besar, dengan Undang-undang penagihan pajak tersebut diharapkan dapat memberikan penekanan yang lebih terhadap keseimbangan antara kepentingan wajib pajak dan kepentingan negara (UU tahun 2000 tentang penagihan dan surat paksa).

Menurut Erly Suandy (2011:169) mengemukakan definisi penagihan pajak adalah sebagai berikut:

“Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang-barang yang telah disita”.

Orang yang membayar pajak karena didorong oleh suatu ketakutan akan mendapat hukuman bila dia tidak membayar pajak, pada tingkatan *compliance* orang membayar pajak bukan dikarenakan adanya kesadaran bahwa membayar pajak itu perlu bagi meningkatkan penghasilan negara, pada tingkatan ini orang membayar semata-mata didorong oleh rasa takut mendapat hukuman bila menghindari pembayaran pajak (Djamaludin ancok, 2004).

Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat telah menjadi program khusus Direktorat Jendral Pajak. Ini sesuai dengan visi yang telah dicanangkan untuk menjadi model pelayanan masyarakat yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

Definisi kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam Lena Ellitan (2009:117) adalah:

“Ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.”

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena, jika wajib pajak

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

Menurut Rahayu (2010:139) adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara”.

Menurut Gatot S.M. Faisal (2009:225) konsep yang menghubungkan penagihan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

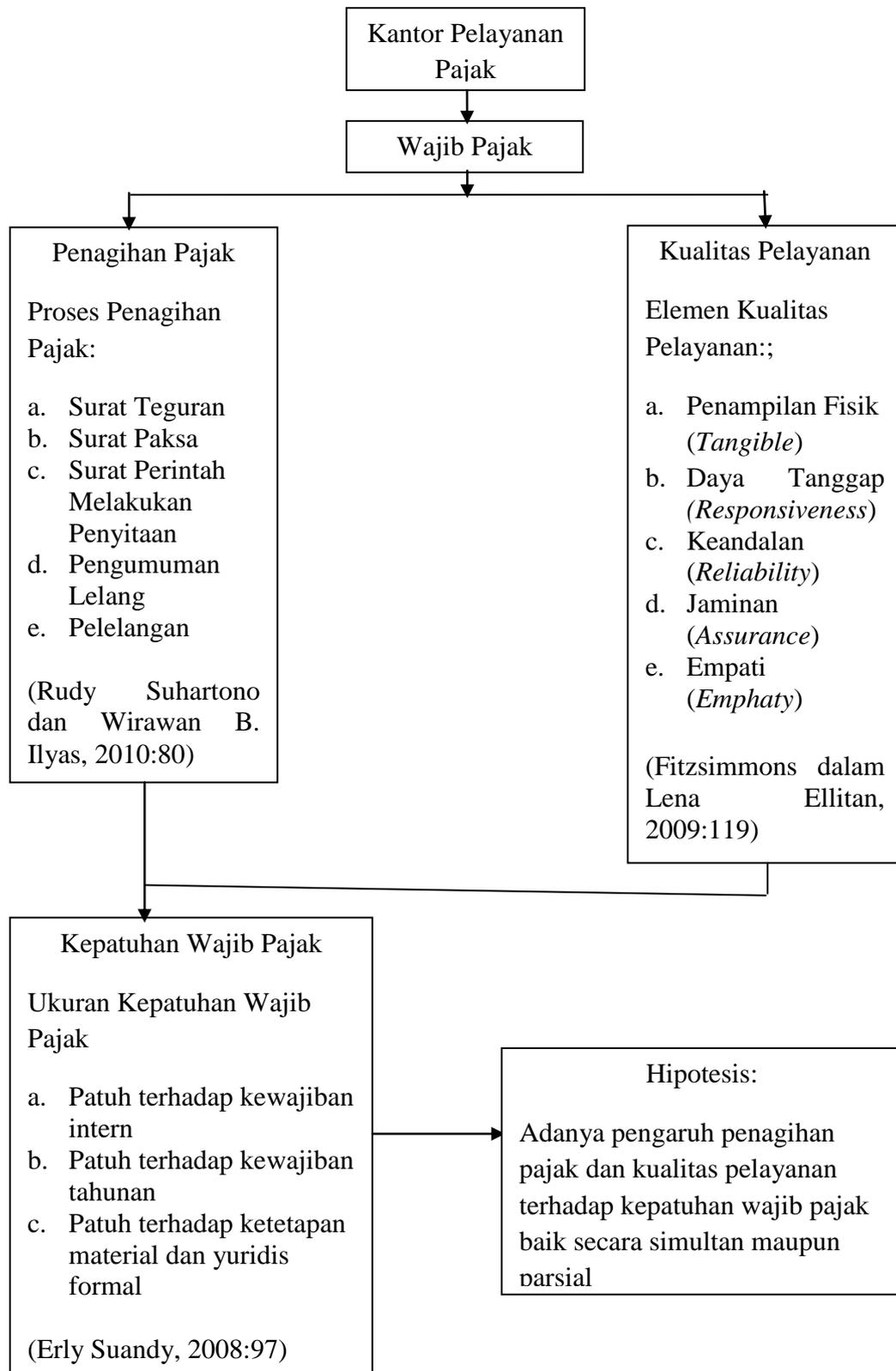
“Di samping bertujuan untuk mencairkan tunggakan pajak, tindakan penagihan pajak dengan surat paksa juga merupakan wujud *law enforcement* untuk meningkatkan kepatuhan yang menimbulkan aspek psikologis bagi wajib pajak.”

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) mengemukakan hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

“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. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran:

- 1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
- 2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
- 3) Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.”

Berdasarkan kerangka pikir yang telah peneliti jabarkan, kemudian peneliti gambarkan dalam kerangka pemikiran seperti terlihat sebagai berikut:



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan 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. (Sugiono, 2010:64)

Berdasarkan kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Terdapat pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.