

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Sekar Asri Nisrullah dan Neni Susilawati (2018) mengangkat judul “*Compliance Cost Analysis in Post Implementation of Electronic Withholding Tax Slip (Study on E-Bupot Phase I User Taxpayers)*”. Sekar dan Neni menganalisis biaya kepatuhan pajak yang ditanggung wajib pajak setelah aplikasi *e-bupot* diterapkan. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu pengenalan *e-bupot* mampu menekan biaya kepatuhan, artinya biaya kepatuhan yang dikeluarkan oleh wajib pajak menjadi lebih sedikit. Selain itu, dengan adanya sistem ini, biaya lain seperti *time cost* dan *psychological cost* yang ditanggung wajib pajak juga berkurang, tetapi *fiscal cost* yang ditanggung tetap sama. Melalui penelitian ini, juga disimpulkan bahwa *e-bupot* memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan *e-bupot* antara lain tersedianya bukti yang lebih andal karena sistem validasi dirancang untuk meminimalisir kesalahan wajib pajak dalam melakukan entri data. Selain itu, proses pelaporan SPT juga menjadi lebih praktis, mudah dan cepat. Kekurangan yang masih dimiliki *e-bupot*, yaitu server yang lambat sehingga saat melakukan entri data membutuhkan waktu yang lebih lama

dibanding dengan ketentuan sebelumnya dan tidak adanya fitur *printing* untuk SPT induk yang dibutuhkan untuk arsip perusahaan wajib pajak.

Tambun dan Fadzry (2019) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *E-Faktur Host to Host* dan *E-Bukpot* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang di Moderasi oleh Pengawasan Internal” menggunakan metode penelitian kuantitatif pada Perusahaan PT Astra Internasional Tbk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-faktur host to host* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh inovasi *e-faktur host to host* yang mempermudah wajib pajak dan fiskus dalam mengelola pajak. Begitu pula dengan penggunaan *e-bupot* yang juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan karena memudahkan wajib pajak dalam mengolah data perpajakan masing-masing perusahaan.

Penelitian oleh Mayang Putri Setyowidodo dan Fidiana (2021) dengan judul “Pengaruh Sistem Elektronik Pendaftaran, Pelaporan, Pembayaran, dan Pemotongan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” berfokus pada pengaruh sistem *E-Registration*, *E-Billing*, *E-Filing*, dan *E-Bupot* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang didapat dari penelitian ini, yaitu sistem administrasi elektronik pada bidang perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem berbasis *online*, wajib pajak lebih dimudahkan karena dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mereka tidak perlu datang ke kantor pajak sehingga lebih menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan. Hal ini dinilai mampu meningkatkan kesadaran diri wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Riris Rotua Sitorus (2020) dengan judul “Moderasi Insentif Pajak di Era Pandemi Covid-19 atas Pengaruh *E*-Faktur dan *E*-Bukti Potong Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e*-faktur dan *e*-bupot terhadap kepatuhan wajib pajak yang berhubungan dengan insentif pajak saat pandemi. Dalam penelitian ini, *e*-faktur dan insentif pajak pada era pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, berbeda dengan penelitian-penelitian lain, Sitorus menyimpulkan bahwa *e*-bupot tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dan insentif pajak era pandemi Covid-19 tidak mampu memoderasi pengaruh *e*-bupot terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada mekanisme penerapan *e*-bupot Pajak Penghasilan Pasal 23/26 di KPP Pratama Magelang sebagai pelaksanaan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-368/PJ/2020. Selain itu, penulis juga mengidentifikasi perbedaan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Magelang sebelum dan sesudah diterapkannya *e*-bupot serta mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi dan upaya yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Magelang.

2.2 Teori dan Konsep

2.2.1 Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 (2009), 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. Mardiasmo (2016) mengartikan pajak sebagai iuran yang dibayarkan rakyat kepada negara kemudian masuk ke kas negara atas dasar Undang-Undang dan pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan negara untuk membiayai kepentingan umum. Menurut Prof. Dr. P.J.A Adriani (2014) pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan dengan tidak mendapat balasan secara langsung dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan definisi dari Undang-Undang dan beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik pajak antara lain iuran yang dibayarkan kepada negara, dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang, bersifat memaksa, tidak mendapat balas jasa secara langsung, dan digunakan untuk membiayai kepentingan umum.

2.2.2 E-Government

E-government diartikan sebagai cara baru antara pemerintah dan masyarakat atau pihak lain yang berkepentingan dalam berinteraksi dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti internet dan bertujuan untuk perbaikan kualitas pelayanan (Indrajit, 2002). Penggunaan teknologi informasi mampu mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pada instansi pemerintah. Dengan *e-government*, pemerintah juga mampu memperluas partisipasi publik sehingga masyarakat berpotensi terlibat aktif dalam pengambilan kebijakan.

E-government terbagi menjadi empat tipe, yaitu:

1. G2C (*Government to Citizens*)

Tipe ini merupakan tipe yang paling sering ditemukan. Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi untuk memperbaiki dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat melalui penyediaan layanan publik secara digital. G2C melingkupi penyebaran informasi pada masyarakat seperti website pencari kerja Disnaker dan penyediaan layanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran/kematian/pernikahan, serta sistem pajak *online*.

2. G2B (*Government to Business*)

Suatu entitas bisnis, seperti perusahaan swasta, membutuhkan banyak data dan informasi yang dimiliki pemerintah. Mereka juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya. Contoh kepentingan entitas bisnis yang berhubungan dengan pemerintah yaitu, memperoleh informasi bisnis, pengurusan hak paten merk dagang, perolehan dan pembaharuan surat izin, pengurusan pendaftaran perusahaan, serta pembayaran pajak. Karena itu, pemerintah bertugas untuk membentuk lingkungan bisnis yang mendukung agar roda perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Apabila pemerintah dengan entitas bisnis memiliki hubungan yang baik, maka akan banyak hal yang menguntungkan baik bagi entitas bisnis maupun pemerintah sendiri.

3. G2E (*Governments to Employee*)

Tipe ini meliputi layanan G2C serta layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah. Aplikasi *e-government* bertujuan memberikan pelayanan dan kenyamanan para pegawai pemerintahan. Dengan begitu, diharapkan kinerja dan kesejahteraan pegawai dan karyawan juga meningkat. Contoh penerapannya yaitu sistem pengembangan karir pegawai untuk perbaikan kualitas SDM dan sistem asuransi kesehatan serta pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga yang bersangkutan untuk menjamin tingkat kesejahteraan pegawai dan keluarganya. Di Indonesia, implementasi dari layanan G2E yaitu tersedianya BPJS Kesehatan dan juga BPJS Ketenagakerjaan.

4. G2G (*Government to Government*)

Hubungan antara pemerintah satu dengan pemerintah lainnya terbagi menjadi dua tingkat, yaitu tingkat domestik dan tingkat internasional. Layanan ini ditujukan untuk menjaga dan meningkatkan komunikasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, antar departemen dan perwakilan serta biro terkait. Selain itu, layanan G2G juga digunakan sebagai alat untuk hubungan dan diplomasi internasional.

2.2.3 Digitalisasi Pajak

Digitalisasi pajak merupakan salah satu implementasi dari *e-government*. Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan memudahkan masyarakat. Dalam jurnalnya, Karaawy (2018) mengartikan digitalisasi pajak sebagai perubahan suatu sistem pelaporan pajak dari format pengarsipan kertas analog menjadi format digital dan daring. Proses digitalisasi ini menjadi bagian

penting dalam program reformasi perpajakan yang sedang dijalankan oleh pemerintah. Saat ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedang melakukan pembaruan sistem administrasi perpajakan melalui *new core system* dengan perubahan teknologi informasi guna mendesain ulang proses bisnis agar sistem administrasi perpajakan menjadi lebih singkat dan praktis.

Perubahan administrasi menjadi sistem elektronik memiliki tujuan penting dalam memperbaiki dan meng-*upgrade* sistem perpajakan yang telah ada. Hal ini diyakini dapat mengubah beberapa hal yang fundamental terkait perpajakan, salah satunya kepatuhan wajib pajak. Dengan kemudahan yang diberikan, pemerintah berharap kepatuhan dan kedisiplinan masyarakat terhadap pajak dapat meningkat karena dengan itulah penerimaan dapat diamankan. Beberapa layanan administrasi perpajakan yang telah tersedia secara digital antara lain *e-SPT*, *e-filing*, *e-billing*, dan *e-bupot*.

2.2.4 Pajak Penghasilan Pemotongan dan Pemungutan

Sistem pemungutan pajak di Indonesia terbagi menjadi tiga jenis, yaitu *self assessment system*, *official assessment system*, dan *withholding system*. *Withholding system* merupakan sistem pemungutan pajak oleh pihak ketiga yang diharuskan memotong atau memungut pajak atas penghasilan yang dibayarkan kepada penerima penghasilan kemudian disetor pada negara. Sistem *withholding tax* di Indonesia diterapkan pada mekanisme pemotongan atau pemungutan PPh yang dibayar dalam tahun berjalan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (2008), pajak yang diperkirakan akan terutang dalam suatu tahun pajak dilunasi oleh wajib pajak

dalam tahun pajak berjalan melalui pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak ketiga dan/atau dibayar oleh wajib pajak sendiri.

Istilah pemotongan pajak artinya penghasilan yang diterima oleh penerima penghasilan lebih kecil daripada yang seharusnya karena dipotong oleh pemberi penghasilan sehingga berkurang sejumlah pajak yang terutang. Pemotongan pajak biasa diaplikasikan pada PPh Pasal 21, PPh Pasal 23, PPh Pasal 26 dan PPh Pasal 4 ayat (2). Sebaliknya, pemungutan pajak merupakan kegiatan memungut sejumlah pajak yang terutang dan akan menambah jumlah pembayaran atas perolehan barang. Pemungutan biasa dilakukan oleh pihak penerima penghasilan, tetapi untuk beberapa objek pemungutan dilakukan oleh pemberi penghasilan. Pemungutan pajak biasa diterapkan pada PPh Pasal 22.

2.2.5 Pajak Penghasilan Pasal 23

PPh Pasal 23 ialah pajak yang dipotong atas penghasilan yang diterima wajib pajak dalam negeri, baik orang pribadi maupun badan, dan Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggaraan kegiatan selain yang telah dipotong PPh Pasal 21. Dasar Pengenaan Pajak (DPP) PPh Pasal 23 yakni penghasilan bruto tidak termasuk PPN sebesar jumlah yang dibayar atas *passive income* atau sebesar nilai jasa. Apabila nilai jasa dan nilai material barang tidak dapat dipisahkan, maka PPh Pasal 23 dikenakan atas nilai keseluruhan, contohnya yaitu jasa katering. Jika WP penerima penghasilan tidak memiliki NPWP, maka besar tarif pemotongan akan dikenakan lebih tinggi 100% dari tarif normal.

Pemotong PPh Pasal 23 adalah pemberi penghasilan yang terdiri dari instansi pemerintah, subjek pajak badan dalam negeri, penyelenggara kegiatan, BUT, perwakilan perusahaan luar negeri lainnya, dan WP orang pribadi yang telah mendapat penunjukan dari DJP. PPh Pasal 23 wajib dibayarkan oleh pemotong pajak paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya dan dilaporkan paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya.

Dalam Purwanto (2014), berdasarkan tarif pajaknya, objek PPh Pasal 23 dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Tarif 15% dari jumlah bruto atas dividen, bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang, royalti, serta hadiah, bonus, dan sejenisnya kecuali telah dipotong PPh Pasal 21.
2. Tarif 2% dari jumlah bruto atas:
 - a. Sewa dan penghasilan lain terkait penggunaan harta, kecuali sewa tanah dan/atau bangunan.
 - b. Imbalan sehubungan dengan jasa teknik, jasa manajemen, jasa konsultan, dan jasa lain selain jasa yang telah dipotong PPh Pasal 21. Khusus untuk jasa konstruksi dikenakan tarif PPh Pasal 4 ayat (2). PPh Pasal 23 atas jasa lain menganut prinsip *positive list* berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.03/2015. Jasa yang tidak terdapat dalam peraturan tersebut berarti dikecualikan dari pemotongan PPh Pasal 23.

2.2.6 Pajak Penghasilan Pasal 26

Menurut Setiawan dan Fitriandi (2016), PPh Pasal 26 dikenakan atas penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak Luar Negeri (WPLN) selain BUT dan

bersifat final. Dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang PPh, pemotong PPh Pasal 26 antara lain instansi pemerintah, subjek pajak dalam negeri, penyelenggara kegiatan, BUT dan perwakilan perusahaan luar negeri lainnya yang melakukan pembayaran kepada WPLN yang tidak memiliki BUT di Indonesia. PPh Pasal 26 dibayarkan oleh pemotong pajak ke kas negara paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya dan wajib dilaporkan paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya.

Dalam Setiawan dan Fitriandi (2016), tarif dan objek PPh Pasal 26 yakni:

1. 20% dari penghasilan bruto atau berdasarkan *tax treaty* untuk penghasilan berupa dividen, bunga, royalti, sewa, penghasilan penggunaan harta, imbalan sehubungan dengan pemberian jasa, hadiah, pensiun dan pembayaran berkala, premi swap dan transaksi lindung nilai, keuntungan pembebasan utang.
2. 20% dari perkiraan penghasilan neto atau berdasarkan *tax treaty* atas penghasilan dari penjualan atau pengalihan harta di Indonesia dan atas pengalihan atas penjualan saham. Dasar pengenaan pajak yang digunakan berupa perkiraan penghasilan neto sebesar 25% dari harga jual.
3. 20% dari perkiraan penghasilan neto atas penghasilan berupa premi asuransi yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi luar negeri. Perkiraan penghasilan neto yang digunakan yaitu 50% dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung ke perusahaan asuransi luar negeri, 10% dari premi yang dibayarkan oleh perusahaan asuransi kepada perusahaan asuransi luar negeri, dan 5% dari premi yang dibayarkan oleh perusahaan reasuransi kepada perusahaan asuransi luar negeri.

4. 20% dari Penghasilan Kena Pajak setelah dikenai pajak penghasilan untuk BUT (*branch profit after tax*) kecuali penghasilan tersebut ditanamkan kembali di Indonesia.

2.2.7 Penerapan Aplikasi E-Bupot

Dalam Pasal 1 angka 11 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017 tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian SPT Masa PPh Pasal 23/26 serta Bentuk Bukti Pemotongan PPh Pasal 23/26 dijelaskan bahwa bukti pemotongan ialah formulir atau dokumen lain yang dipersamakan yang digunakan oleh pemotong pajak sebagai bukti pemotongan PPh Pasal 23/26 dan pertanggungjawaban atas pemotongan yang telah dilakukan. Nurillah dan Susilawati (2018) dalam penelitian ilmiahnya menyatakan bahwa “*this obligation for collecting and deducting tax is also followed by the production of evidence of such tax deduction (Withholding Tax Slip)*”. Jadi, bukti pemotongan menjadi dokumen untuk membuktikan bahwa pemotong pajak telah melakukan pemotongan pajak atas penghasilan yang diterima oleh WP dan telah melunasi pajak yang terutang.

Bukti pemotongan yang sudah diterima oleh wajib pajak penerima penghasilan harus disimpan dengan baik karena digunakan sebagai bukti pembayaran dan PPh yang telah dipotong tersebut dapat menjadi kredit pajak bagi penerima penghasilan apabila penghasilan dikenakan pajak bersifat tidak final. Selain itu, bukti pemotongan juga menjadi dokumen pelengkap yang wajib dilampirkan saat melaporkan SPT tahunan. Bukti pemotongan digunakan untuk

pengawasan dan pemeriksaan kebenaran atas jumlah pajak yang dibayar dan dilaporkan dalam SPT.

Nurillah dan Susilawati (2018) dalam penelitiannya mengartikan *e-bupot* sebagai layanan untuk membuat tanda terima pemotongan dan melaporkan SPT Masa PPh Pasal 23/26 dengan memanfaatkan jaringan internet untuk mengurangi beban administrasi WP. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2017, *e-bupot* didefinisikan sebagai perangkat lunak yang disediakan pada laman milik DJP untuk membuat bukti pemotongan, membuat dan melaporkan SPT Masa PPh Pasal 23/26 dalam bentuk dokumen elektronik. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *e-bupot* merupakan sarana pembuatan bukti pemotongan dan pelaporan PPh Pasal 23/26 secara *online* yang disediakan oleh DJP dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi dalam rangka memudahkan administrasi perpajakan.

Ketika membuat bukti pemotongan melalui *e-bupot*, pemotong pajak menyiapkan data-data seperti dokumen yang menjadi dasar transaksi, NPWP pihak yang dipotong atau NIK bagi yang tidak ber-NPWP dan *Tax Identity Number* (TIN) bagi WPLN, data penghasilan bruto dan kode objek pajak, fotokopi SKB yang dilegalisasi untuk transaksi yang menggunakan SKB maupun tanda terima *e*-SKD jika ada transaksi dengan WPLN yang menggunakan tarif P3B (Dhaniswara, 2020). Sebelum berlakunya PER-04/PJ/2017, bukti pemotongan dan SPT Masa PPh Pasal 23/26 dibuat melalui aplikasi *e*-SPT. WP dapat melaporkan SPT Masa PPh Pasal 23/26 dengan datang secara langsung ke KPP atau disampaikan secara elektronik melalui penyedia jasa aplikasi perpajakan sehingga antara pembuatan SPT dan

bukti pemotongan dengan pelaporan SPT tidak melalui satu sistem yang terintegrasi. Setelah PER-04/PJ/2017 diberlakukan, pembuatan SPT dan bukti pemotongan dengan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26 menjadi lebih terintegrasi dalam satu sistem melalui *e-bupot*.

2.2.8 Kepatuhan Pajak

Menurut Rahayu (2010), kepatuhan pajak merupakan sikap yang ditunjukkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Indonesia merupakan negara yang menerapkan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajaknya sehingga kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilan sistem perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal atau kepatuhan secara administratif merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan perundang-undangan. Kepatuhan jenis ini dapat dilihat melalui seberapa jauh wajib pajak patuh terhadap persyaratan prosedural dan administrasi pajak, contohnya seperti telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan tepat waktu.

2. Kepatuhan material

Kepatuhan material yaitu kepatuhan secara teknis ditunjukkan ketika wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Wajib pajak yang memperhatikan kebenaran dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya diartikan telah memenuhi kepatuhan material.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dapat berupa kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan yang mengakibatkan minimnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, sedangkan contoh faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu adanya program atau kebijakan pemerintah dan pengalaman wajib pajak atas pelayanan yang diterima.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, wajib pajak patuh atau bisa disebut Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dapat diidentifikasi melalui kriteria sebagai berikut:

1. Menyampaikan atau melaporkan SPT sesuai dengan waktu yang ditentukan.
 2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak untuk seluruh jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin angsuran atau penundaan.
 3. Laporan keuangan wajib pajak telah diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
 4. Wajib pajak tidak pernah dipidana atas tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
- (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018)

2.2.9 Teori Adaptasi

Setiap manusia memerlukan penyesuaian atas segala perubahan yang terjadi dalam hidupnya, seperti perubahan pada lingkungan, pekerjaan, dan lain-lain. Salah

satu bentuk penyesuaian diri dalam lingkungan sosial untuk memenuhi syarat agar tetap dapat melangsungkan kehidupan disebut dengan adaptasi sosial. Dalam bukunya yang berjudul *Sosiologi Suatu Pengantar*, Soerjono Soekanto (2000) memberikan beberapa batasan pada pengertian adaptasi sosial, yakni:

1. Proses mengatasi halangan atau tantangan dari lingkungan.
2. Penyesuaian terhadap norma dan aturan untuk menyalurkan ketegangan.
3. Proses penyesuaian diri dengan perubahan situasi.
4. Menyesuaikan dengan perubahan kondisi yang diciptakan.
5. Memanfaatkan sumber-sumber yang terbatas untuk kepentingan lingkungan dan sistem.
6. Penyesuaian budaya dan aspek lainnya sebagai hasil seleksi alamiah.

Perubahan yang terjadi dalam perpajakan Indonesia adalah sistem administrasi yang awalnya dilakukan secara manual kini mulai diganti dengan menggunakan teknologi. Masyarakat terus beradaptasi dengan hal-hal baru selama sistem yang disediakan oleh pemerintah terus dilakukan pembaharuan dan perbaikan. Akan tetapi, dalam prosesnya, terdapat berbagai aspek yang menyebabkan munculnya kendala dan hambatan dalam beradaptasi. Aspek yang dimaksud antara lain, lingkungan, proses belajar, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman. Maka dari itu, diperlukan solusi yang tepat untuk mengatasi kendala tersebut sehingga tujuan atas perubahan dapat segera tercapai.

2.2.10 Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2008), pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dapat ditawarkan suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan diberikan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan pada tingkat persepsi mereka. Apabila layanan yang diberikan cocok dengan harapan pelanggan, maka dapat diartikan kualitas layanan tersebut baik.

Dalam perpajakan, yang menjadi pelanggan adalah wajib pajak dan yang memberikan layanan adalah petugas pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Artinya, pelayanan pajak yang berkualitas dihasilkan ketika petugas memberikan pelayanan terbaik dengan memberikan sikap yang baik dan menarik sehingga mencapai kepuasan masyarakat.

Menurut Albari (2009), terdapat lima indikator untuk menilai kualitas pelayanan pajak, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan.
2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan sebaik mungkin kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pengguna layanan.

3. Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan perusahaan serta karyawan atau petugas untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki para staf. Hal ini meliputi beberapa komponen seperti komunikasi antara pemberi layanan dengan pelanggan, kredibilitas pemberi layanan, dan keamanan pelanggan dalam menerima layanan.
4. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian tulus dan kepedulian yang bersifat pribadi atau individual kepada pelanggan dengan memberikan kemudahan dan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung (*tangible*) diartikan sebagai penampilan fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi. Peralatan tersebut memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.