



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pajak

Menurut undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana yang telah diubah dengan undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, 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.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut (Waluyo, 2011):

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontrapretasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu *reguler*.

Ada dua fungsi pajak yang lazim dikenal di Indonesia (Sutanto, 2013), yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgeter*)

Fungsi anggaran menjelaskan bahwa Pajak berperan penting dalam mengendalikan anggaran, baik APBN maupun APBD sebagai sumber pendanaan bagi pemerintah dalam membiayai pembangunan nasional.

2. Fungsi mengatur (*reguler*)

Fungsi mengatur menjelaskan bahwa Pajak berperan sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Jenis-jenis pajak dibagi menjadi tiga kelompok (Mardiasmo, 2011), yaitu:

1. Menurut Golongannya

a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

- b. Pajak Objektif, yaitu pajak berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Mewah (PPnBM).

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas:

- Pajak Propinsi

Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

- Pajak Kabupaten/Kota

Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

Sistem pemungutan pajak hingga saat ini ada 3 sistem yang diaplikasikan dalam pemungutan pajak (Sutanto, 2013), yaitu:

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutama ada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Hutang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur tapi hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Dari beberapa jenis pemungutan tersebut, saat ini Indonesia memakai sistem pemungutan pajak *self assessment*. Wajib Pajak diberikan tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Salah satunya adalah Pajak Penghasilan.

2.1.2. Pajak Penghasilan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh) sebagaimana yang telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008. Undang-undang PPh mengatur mengenai pengenaan Pajak Penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan objek pajaknya, yaitu penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Undang-undang PPh hukum materiil, artinya penentuan mengenai pajak yang terutang tidak

tergantung pada Surat Ketetapan Pajak, tapi dikarenakan aturan yang mewajibkannya untuk terutang pajak.

Pajak Penghasilan adalah pungutan resmi pemerintah kepada masyarakat yang memiliki penghasilan atau penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam tahun pajak, pajak ini digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan dan untuk masyarakat (Komarawati dan Mukhtaruddin, 2011).

Dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 disebutkan bahwa yang menjadi subjek pajak adalah sebagai berikut:

1. Orang pribadi;
2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan pengganti yang berhak;
3. Badan; dan
4. Bentuk Usaha Tetap

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Jenis Wajib Pajak Orang Pribadi berdasarkan penghasilan yang diterima, yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari pekerjaan.

Contoh: pegawai swasta, pegawai BUMN, dan PNS.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari usaha.

Contoh: pengusaha toko emas, pengusaha industri mie, dsb.

3. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari pekerjaan bebas.

Contoh: dokter, notaris, akuntan, konsultan, dsb.

4. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final (sehubungan dengan pemodal).

Contoh: bunga pinjaman, royalti, dsb.

5. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan yang bersifat final.

Contoh: bunga deposito dan hadiah undian.

6. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan yang bukan objek pajak.

Contoh: bantuan/hibah dan sumbangan.

7. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari luar negeri.

Contoh: bunga, royalti (PPH Pasal 24).

8. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima penghasilan dari berbagai sumber.

Contoh: pegawai swasta yang mempunyai usaha tempat makan atau PNS yang mempunyai klinik kesehatan/membuka praktek dokter.

Untuk dapat menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara mandiri, Wajib Pajak Orang Pribadi harus mengetahui tarif

pajak yang berlaku sesuai dengan Pasal 17 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008.

Setelah Wajib Pajak menghitung pajak penghasilannya, Wajib pajak harus menyetor dan/atau melaporkan perhitungan pajak dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT). Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Waluyo, 2011).

Berdasarkan definisi tersebut, fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah (Purwono, 2010):

1. Bagi Wajib Pajak jenis Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak;
 - b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;

- c. Harta dan kewajiban;
 - d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran;
 - b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
 3. Bagi Pemotong atau Pemungutan Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut serta disetorkannya.

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuatu yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan (Tiraada, 2013).

Menurut Rustiyaningsih (2011) kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang mana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pada penelitian Sulistiyono (2012) yang tercantum dalam Naki (2013) kepatuhan terbagi atas dua macam, yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan formal yang dimaksud di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

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

Menurut Handayani (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2010) indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak ialah Wajib Pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas, melakukan perhitungan dengan benar, melakukan pembayaran tepat waktu, dan tidak pernah menerima surat teguran.

Dalam hal kepatuhan WP PPh sesuai dengan definisi tersebut di atas, dapat dihubungkan dengan melihat perilaku WP dalam membayar

PPh tepat pada waktunya, menghitung dan menyetor SPT dengan benar, serta melaporkan SPT yang sudah terisi ke Kantor Pelayanan Pajak atau aparat yang ditunjuk.

2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur di dalam diri manusia dalam memahami suatu realitas dan bagaimana cara untuk bertindak dan menghadapi suatu realita. Kesadaran adalah keadaan seseorang mengetahui dan mengerti, sedangkan perpajakan ialah perihal pajak (Utami, Andi, Soerono, 2012). Menurut Pancawati (2011) dalam Effendi dan Aris (2014) kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak.

Irianto (2005) dalam Kamaliah (2012) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Manik Asri (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2010) wajib pajak memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan;
2. Mengetahui dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara;
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela;
5. Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar.

Menurut Tiraada (2013) ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak, antara lain:

1. Melakukan sosialisasi;
2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak;
3. Meningkatkan citra *Good Government*;
4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan;

5. *Law Efforcement*;
6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak;
7. Merealisasikan program sensus perpajakan nasional.

Kesadaran masyarakat yang rendah dapat dikarenakan ketidaktahuan untuk membayar pajak. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi Wajib Pajak. Apabila kesadaran Wajib Pajak yang tinggi datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat (Handayani, Faturokhman, Pratiwi, 2012).

Dalam penelitian Utami (2012) mengemukakan bahwa kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) didukung oleh hasil penelitian, Utami, Andi, Soerono (2012), Anggraeni (2011), Muliari dan Setiawan (2010) bahwa kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran wajib Pajak sangatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan terhadap perpajakan. Dengan semakin tingginya kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak tentu saja akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.1.5. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan. Menurut Utami, Andi, Soerono (2012) pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal.

Pengetahuan merupakan sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar ini dipengaruhi berbagai faktor dari dalam seperti motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia serta keadaan sosial budaya (Utami, Andi, Soerono, 2012). Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak (Naki, 2013).

Pada penelitian Naki (2013) mengungkapkan bahwa untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu:

1. Kepemilikan NPWP

Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak.

3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan tarif pajak.
5. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak Penghasilan mencakup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk dapat melaksanakan dan memenuhi kewajibannya. Jika wajib pajak tidak mendapat pemahaman yang cukup tentang perpajakan dari pendidikannya, maka tugas pemerintah lah untuk mengedukasi wajib pajak. Jadi, sudah sepatutnya pemerintah mensosialisasikan tentang pentingnya membayar PPh, agar wajib pajak memahami bahwa membayar PPh merupakan kewajibannya sebagai warga negara.

Dalam penelitian Effendi dan Aris (2014) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak membawa berpengaruh positif untuk Wajib Pajak. Hasil penelitian Effendi dan Aris (2014) didukung oleh hasil penelitian Utami, Andi, Soerono (2012) dan Naky (2013). Pengetahuan akan pajak sangatlah penting terhadap kepatuhan melaporkan dan membayar pajak, sehingga dengan adanya pengetahuan tentang pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₂: Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.6. Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Menurut Utami, Andi, Soerono (2012) berpendapat persepsi adalah suatu proses pengorganisasian dan pengintepretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Sedangkan, menurut Widayati dan Nurlis (2010) dalam Effendi dan Aris (2014) berpendapat bahwa persepsi adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) dalam Edo, Yunilma, Daniati (2013) efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai.

Pada penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dalam Handayani, Faturokhman, Pratiwi (2012) terdapat indikator dalam efektifitas sisitem perpajakan, yaitu:

1. Pembayaran pajak melalui *e-Banking*;
2. Penyampaian SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling*;
3. Penyampaian SPT melalui *drop box*;
4. *Update* peraturan pajak terbaru secara *online* melalui internet; dan

5. Pendaftaran NPWP melalui *e-Register*.

Penelitian Yulianawati (2011) dalam Edo, Yunilma, Daniati (2013) mengemukakan semakin tinggi persepsi atas efektifitas sistem perpajakan maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak. Dalam penelitian Utami, Andi, Soerono (2012) berpendapat bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Utami, Andi, Soerono (2012) didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Handayani, Faturokhman, Pratiwi (2012), sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Edo, Yunilma, Daniati (2013) berpendapat bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₃: Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

2.1.7. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyebabkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2007) dalam (Utami, Andi, Soerono, 2012).

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan Wajib Pajak. Pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban pajak salah satunya adalah membayar pajak (Edo, Yunilma, Daniati, 2013). Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009) dalam (Rajif, 2011).

Berkaitan dengan kualitas pelayanan Riduwan (2004) dalam Rajif (2011) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan).
2. *Responsiveness* (kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat) .

3. *Assurance* (pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan , kepercayaan diri dari pemberi layanan).
4. *Emphaty* (kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen).
5. *Tangible* (penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan).

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Tjiptono (2007) dalam Utami, Andi, Soerono (2012) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Dalam penelitian Jotopurnomo dan Mangonting (2013) berpendapat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Jotopurnomo dan Mangonting (2013) didukung oleh penelitian yang

dilakukan oleh Rajif (2011) dan Utami, Andi, Soerono (2012) berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₄: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

2.1.8. Pengaruh Secara Simultan Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian Utami, Andi, Soerono (2012) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Edo, Yunilma, Daniati (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Astari, Kamaliah, Azhar (2012) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, dan kesadaran berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian handayani, Faturokhman, Pratiwi (2012)

menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, dan pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Rajif (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Muliari dan Setiawan (2011) menunjukkan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

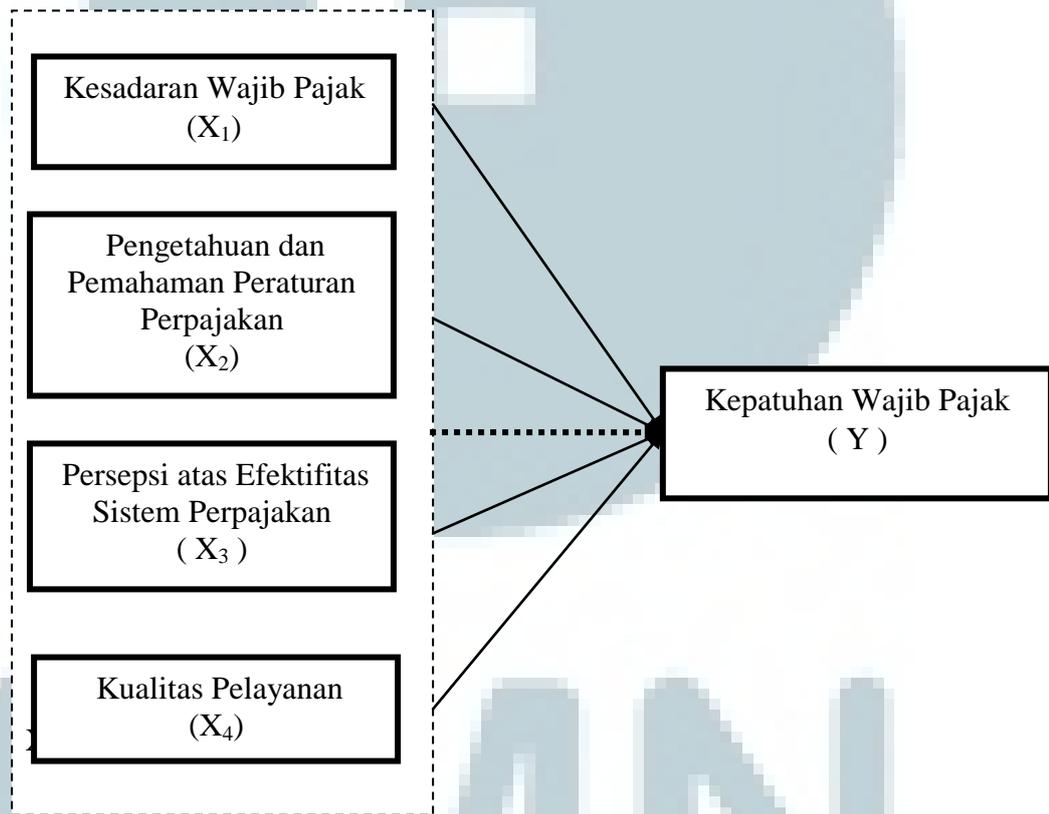
Ha₅: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak lima variabel yaitu empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1),

Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2), Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X_3), dan Kualitas Pelayanan (X_4). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada Gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Penelitian



X_1 : Kesadaran Wajib Pajak

X_2 : Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

X_3 : Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan

X_4 : Kualitas Pelayanan

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

