



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

TELAAH LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

Berdasarkan Undang-Undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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 kontraprestasi 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 mengatur.

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut (Waluyo, 2011):

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

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

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Pajak tidaklah sekedar menyerahkan sebagian penghasilan atau kekayaan seseorang kepada negara, tetapi dapat dilihat dari bermacam-macam aspek tergantung kepada pendekatannya. Dalam hal inilah pajak dapat didekati atau ditinjau dari berbagai aspek (Waluyo, 2011).

a. Aspek Ekonomi

Dari sudut pandang ekonomi, pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat.

b. Aspek Hukum

Pajak merupakan masalah keuangan negara. Dasar yang digunakan pemerintah untuk mengatur masalah keuangan negara yaitu pasal 23A Amandemen UUD 1945 (Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang).

c. Aspek Keuangan

Pendekatan dari aspek keuangan ini tercakup dalam aspek ekonomi hanya lebih menitik beratkan pada aspek keuangan. Pajak dipandang bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara.

d. Aspek Sosiologi

Pada aspek sosiologi ini bahwa pajak ditinjau dari segi masyarakat yaitu menyangkut akibat atau dampak terhadap masyarakat atas pungutan dan hasil apakah yang dapat disampaikan kepada masyarakat.

Selain itu terdapat berbagai jenis pajak, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya (Resmi, 2009):

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Pajak Langsung

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 langsung

wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

b. Pajak Tidak Langsung

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 terutang 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).

2. Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

b. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan 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

a. Pajak Pusat (Pajak Negara)

Pajak Pusat (Negara), adalah Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Dalam hal ini dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna membiayai pengeluaran rutin negara yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak pusat terdiri dari :

- 1) Pajak Penghasilan (PPh),
- 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN),
- 3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM),
- 4) Bea Materai, dan
- 5) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

b. Pajak Daerah

Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Dalam hal ini dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) guna membiayai pengeluaran rutin daerah yang

tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pajak daerah terdiri dari :

1) Pajak Provinsi, meliputi:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor,
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor,
- d. Pajak Air Permukaan, dan
- e. Pajak Rokok.

2) Pajak Kabupaten/Kota, meliputi:

- a. Pajak Hotel,
- b. Pajak Restoran,
- c. Pajak Hiburan,
- d. Pajak Reklame,
- e. Pajak Penerangan Jalan,
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan,
- g. Pajak Parkir,
- h. Pajak Air Tanah,
- i. Pajak sarang Burung Walet,
- j. Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan, dan
- k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan

Dalam sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

a. Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya perpajakan untuk menentukan jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparaturnya 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 sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak.

c. Withholding System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

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

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan menyatakan pajak penghasilan dikenakan terhadap Subjek Pajak atas Penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun Pajak. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang menjadi subjek pajak adalah orang pribadi; warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak; badan; dan bentuk usaha tetap. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

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. Tarif pajak yang ditetapkan atas penghasilan kena pajak bagi wajib pajak orang pribadi dalam negeri adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Tarif Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Negeri

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah)	5% (lima persen)
Di atas Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta rupiah)	15% (lima belas persen)
Di atas Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta rupiah) sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)	25% (dua puluh lima persen)
Di atas Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)	30% (tiga puluh persen)

Sumber: Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa tarif Pajak Penghasilan bersifat progresif mulai dari 5% untuk penghasilan sampai dengan Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) hingga tarif tertinggi sebesar 30% untuk penghasilan di atas Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Setelah wajib pajak menyetorkan pajak penghasilannya, selanjutnya wajib pajak melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang telah dilakukan 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.

Berdasarkan definisi tersebut, fungsi SPT adalah (Ilyas dan Rudy, 2013) :

1. Sarana melaporkan seluruh penghasilan objek PPh maupun bukan objek PPh, harta dan kewajiban, termasuk penghitungan dan pembayaran pajak suatu tahun pajak.
2. Sarana melaporkan jumlah pemotongan/pemungutan pajak dan pembayarannya dalam suatu masa pajak.
3. Sarana melaporkan penghitungan PPN dan atau PPnBM dalam suatu Masa pajak serta penyetorannya apabila terdapat pajak yang kurang dibayar.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan wajib pajak harus mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan, wajib pajak wajib mengisi

dan menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan menandatangani. Surat Pemberitahuan Tahunan pajak penghasilan wajib pajak yang wajib menyelenggarakan pembukuan harus dilampiri dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak patuh dapat dilihat berdasarkan kriteria pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam hal memenuhi persyaratan/kriteria sebagai berikut:

7. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
8. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
9. SPT Masa yang terlambat sebagaimana di maksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
10. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak :

- 3) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- 4) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
11. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
12. Dalam hal laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Selain itu di tahun 2007 Menteri Keuangan mengeluarkan suatu peraturan yaitu Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 mengenai wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu penyampaian Surat pemberitahuan (SPT);
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.

Utami (2013), menyatakan bahwa Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Selain itu menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari

- 1) Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Dalam penelitian Tiraada (2013), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen- elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen - elemen kunci (Supadmi, 2009) tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Kurangnya kesadaran perpajakan, serta keterbatasan informasi atau kurangnya sosialisasi mengenai perubahan tersebut membuat wajib pajak mendapat teguran atau sanksi dari Dirjen Pajak karena tidak mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku pada saat itu. Hal ini memaksa wajib pajak untuk selalu aktif mencari informasi-informasi perpajakan yang terbaru, terutama yang berkaitan dengan kegiatan usahanya. Namun, tindakan wajib pajak tersebut kurang efektif jika tidak diimbangi dengan kebijakan Dirjen pajak dalam mensosialisasikan setiap informasi yang dipublikasikan kepada masyarakat. Hal ini patut diperhatikan karena tidak semua wajib pajak mengerti peraturan perpajakan tanpa adanya penjelasan dari Dirjen Pajak. Selain itu sikap fiskus yang melayani wajib pajak diharapkan dapat memberikan rasa nyaman ketika ingin mendapatkan informasi.

Dapat disimpulkan bahwa, jika tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tinggi, maka akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Muliari dan Setiawan (2011) Persepsi wajib

pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan keadilan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah kesadaran pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan sikap fiskus.

2.1.3 Kesadaran Perpajakan

Kesadaran merupakan keinginan secara sukarela untuk menjalankan kewajiban. Kewajiban yang dimaksud adalah dalam perihal perpajakan. Kewajiban perpajakan yang melekat pada wajib pajak diantaranya menghitung dan membayar sendiri pajak terhutang, mengisi dengan Surat Pemberitahuan (SPT) diambil sendiri, dan melaporkan ke Kantor Pelayanan Pajak dengan batas waktu yang telah ditentukan, (Mardiasmo, 2011).

Kesadaran perpajakan adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak (Musyarofah dan Purnomo, 2008). Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. Sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan

umum. Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak juga tergantung dari cara pemerintah memberikan penerangan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan.

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

1. Melakukan sosialisasi

Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa kesadaran membayar pajak datangnya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah pola pikir masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.

2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak. Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan wajib pajak melangkah ke kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta

harus dilakukan secara konsisten. Dirjen pajak harus terus menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan teknologi informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak.

3. Meningkatkan Citra *Good Governance*

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya.

4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan.

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

5. *Law enforcement*

Dengan penegakan hukum yang benar tanpa pandang bulu akan memberikan deterrent effect yang efektif sehingga meningkatkan

kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak. Walaupun Dirjen Pajak berwenang melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, namun pemeriksaan harus dapat dipertanggung jawabkan dan bersih dari intervensi apapun sehingga tidak mengaburkan makna penegakan hukum serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat wajib pajak.

6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak

Akibat kasus Gayus kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Pajak menurun sehingga upaya penghimpunan pajak tidak optimal. Atas kasus seperti Gayus itu para aparat perpajakan seharusnya dapat merespon dan menjelaskan dengan tegas bahwa jika masyarakat mendapatkan informasi bahwa ada korupsi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, jangan hanya memandang informasi ini dari sudut yang sempit saja. Jika tidak segera dijelaskan maka masyarakat kemudian bersikap *resistance* dan enggan membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak yang dibayarkannya paling-paling hanya akan dikorupsi.

Selain itu kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut (Muliari dan Setiawan, 2011):

- a. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam sistem perpajakan *self assessment*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui cara menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak, kemudian membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Dengan sistem perpajakan *self assessment* diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat pada wajib pajak yang bersangkutanlah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Kesadaran perpajakan dalam menjalankan kewajiban perpajakan akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak

diharapkan wajib pajak akan lebih sadar terhadap kewajibannya untuk menghitung, membayar, serta melaporkan perpajakannya dengan tepat waktu sehingga wajib pajak akan menjadi semakin patuh terhadap perpajakan serta akan meningkatkan jumlah wajib pajak. Hasil penelitian Tiraada (2013) yang menyatakan, kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Musyarofah dan Purnomo 2008). Dalam penelitian Jatmiko, (2006) menyatakan bahwa, kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kesadaran perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Ha₁: Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.1.4 Sosialisasi Perpajakan

Untuk dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan masyarakat, dapat dilakukan dengan pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal. Pendidikan perpajakan akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Salah satu bentuk pendidikan non formal adalah sosialisasi perpajakan.

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarannya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan

kepentingan sasaran. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktur Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan (Putri dkk, 2012).

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak, kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak bertujuan untuk membangun kepedulian tentang pentingnya pajak serta menjangkau wajib pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen wajib pajak untuk terus patuh (Herryanto dan Arianto, 2013).

Kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut patuh (Herryanto dan Arianto, 2013).

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain

Early Tax Education, Tax Goes To School/ Tax Goes To Campus, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato Perpajakan, Artikel), sarasehan/ *tax gathering*, kelas pajak/ klinik pajak, seminar/ diskusi/ ceramah, dan workshop/ bimbingan teknis.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan sosialisasi tidak langsung antara lain sosialisasi melalui radio/ televisi, penyebaran buku/ booklet/ leaflet perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV, *built-in program*, dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak (koran/ majalah/ tabloid/ buku) dapat berupa suplemen, advertorial (*booklet/ leaflet* perpajakan), rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan penerbitan majalah/ buku/ alat peraga penyuluhan (termasuk komik pajak). Di samping itu, kegiatan-kegiatan seperti pembuatan iklan layanan masyarakat, pemasangan *spanduk/ banner/ billboard* dan sejenisnya, penyebaran pesan singkat, aksi simpatik turun ke jalan, pojok pajak/ mobil keliling, dan konsultasi perpajakan merupakan kegiatan yang penting untuk dilakukan akan tetapi tidak tergolong sebagai kegiatan sosialisasi perpajakan.

Winerungan, (2013) menjelaskan, ada beberapa Strategi Sosialisasi Perpajakan yaitu :

1. Publikasi (*Publication*)

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

2. Kegiatan (*Event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya : kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.

3. Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim

budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian *Lobbying* adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu. Indikator Sosialisasi Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak tersebut adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat dapat mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi yang dikenakan jika lalai dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Selain itu, adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. Dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah, sehingga jumlah penerimaan pajak negara akan meningkat. Penelitian Putri, dkk (2012) menyatakan, sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Winerungan, 2013).

Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₂: Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.1.5 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Utami, 2013). Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi, maka ditetapkan adanya sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap wajib pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku.

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan (Winerungan, 2013).

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, berupa sanksi administrasi dan pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Sedangkan Sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Putri,dkk 2012).

Menurut Ilyas dan Burton (2012) Wajib Pajak umumnya dikenakan sanksi administrasi karena melanggar hal-hal seperti tidak atau terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan maupun SPT Masa. Selain itu, wajib pajak terlambat membayar besarnya pajak terutang ke bank sesuai batas waktu yang ditentukan. Sanksi pidana umumnya diterapkan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan yang dikualifikasikan sebagai tindak pidana pajak.

Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang – Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 tahun 2007 masing – masing yang berbunyi :

1. Untuk Surat Pemberitahuan Masa , paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak;
2. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak; atau
3. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Berdasarkan Pasal 7 ayat 1 KUP menyebutkan sanksi administrasi tidak menyampaikan SPT (Ilyas dan Suhartono, 2013), yaitu :

1. Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa PPN.
2. Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Masa lainnya.
3. Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan
4. Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi administrasi perpajakan terkait dengan pembayaran masa pajak atau suatu saat yang terlambat /tidak dibayar dikenakan sanksi bunga 2% per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan sesuai dengan pasal 9 ayat 2a UU KUP.

Sanksi administrasi perpajakan terkait dengan pembayaran tahunan yang terlambat /tidak dibayar dikenakan sanksi bunga 2% per bulan yang dihitung dari berakhirnya batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan sampai dengan tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan sesuai dengan pasal 9 ayat 2b UU KUP (Ilyas dan Suhartono, 2013).

Fuadi dan Mangoting (2013) dalam penelitiannya mengukur pandangan terhadap sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Selain itu besarnya sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak tergantung seberapa besar pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Semakin besar wajib pajak melakukan pelanggaran perpajakan, semakin besar pula sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak tersebut.

Oleh karena itu, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh,
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomor 6/1983
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, diharapkan masyarakat akan lebih mengerti mengenai sanksi perpajakan, sehingga

akan meningkatkan kedisiplinan, yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menyatakan, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Tiraada (2013), menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil pengujian hipotesis Utami (2013) membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Seberang Ulu Palembang. Putri (2012), Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti bahwa tersedianya ancaman hukuman berupa sanksi administratif dan pidana bagi Wajib Pajak yang melanggar atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya ikut serta mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban per-pajakannya. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₃: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.1.6 Sikap Fiskus

Fiskus merupakan petugas pajak. Sikap fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya

dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Jatmiko, 2006). Fiskus diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam memperoleh informasi yang kurang dipahami wajib pajak. Oleh karena itu, fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak dipengaruhi pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Winerungan, (2013) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah (Winerungan, 2013):

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya produktifitas aparat perpajakan

Hak dan Kewajiban Fiskus

1. Hak Fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010:210):

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan

- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
 - c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
 - d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
 - e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
 - f. Hak melakukan penyidikan
 - g. Hak melakukan pencegahan
 - h. Hak melakukan penyanderaan
2. Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d. Kewajiban melaksanakan putusan

Selain mengatur hak dan kewajiban bagi Wajib Pajak, ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga mengatur ketentuan bagi petugas pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 (Tiraada, 2013), antara lain :

- 1. Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertindak di luar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada wajib pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.
4. Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No. 31 tahun 1999 tentang tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya.
5. Pegawai pajak tidak dapat dituntut, baik secara perdata maupun pidana apabila dalam melaksanakan tugasnya didasarkan itikad baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.
3. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib

Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.

4. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dikatakan sikap fiskus dalam membantu penetapan pajak yang dikenakan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jika wajib pajak melakukan pelanggaran dalam perpajakan, maka sanksi yang diterima harus sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan atau dengan kata lain harus adil dalam pengenaan sanksi terhadap kelalaian

menjalankan kewajiban perpajakan. Sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Dapat disimpulkan bahwa sikap fiskus adalah sikap dimana seorang petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Dengan adanya pelayanan prima yang diberikan petugas fiskus dalam bekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan serta tingginya pengetahuan perpajakan yang dimiliki fiskus, diharapkan wajib pajak akan mendapatkan informasi yang lebih banyak sehingga informasi yang didapat wajib pajak akan semakin meningkat serta wajib pajak menjadi semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Supadmi (2009), menyatakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak harus ditingkatkan. Semakin meningkatnya sikap fiskus dalam memberikan pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Siregar (2012), menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Prabawa dan Noviani (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Winerungan, (2013), menyatakan sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₄: Sikap fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

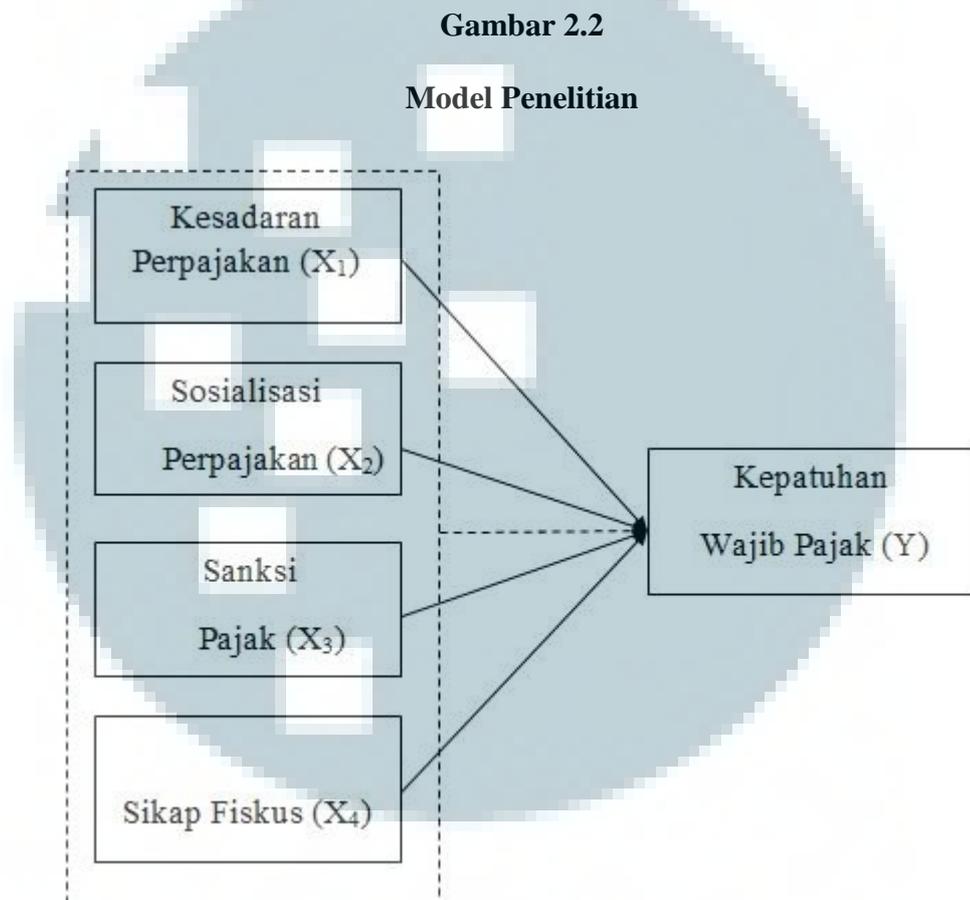
2.1.7 Pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan sikap fiskus secara simultan terhadap kepatuhan pajak

Penelitian Tiraada (2013) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Utami dan Kardinal (2013) secara simultan menunjukkan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Putri, dkk (2012) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan keadilan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dewinta dan Syafruddin (2012), menyatakan bahwa persepsi pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan 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. Penelitian Prabawa dan Noviani (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan sikap berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Musyarofah dan Purnomo (2008), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, persepsi sanksi, dan hasrat membayar pajak secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

.Ha₅: Kesadaran Perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan sikap fiskus secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak.

2.2 Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian - uraian sebelumnya, maka model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



UMMN