



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 Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum (Ilyas dan Suhartono, 2007). Berdasarkan pengertian pajak yang disebutkan di atas, dapat ditarik kesimpulan terdapat lima unsur yang melekat, yaitu:

1. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang.
2. Sifatnya dapat dipaksakan.
3. Tidak adanya kontra prestasi (imbalan) yang langsung dapat dirasakan oleh pembayar pajak.
4. Pemungutan pajak dilakukan oleh negara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, baik pembangunan maupun rutin.

Sebagaimana telah diketahui unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak, terlihat adanya dua fungsi pajak, yaitu (Waluyo, 2013):

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.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya, diperlukan sistem pemungutan pajak untuk menentukan pihak mana yang bertanggung jawab terhadap setiap besaran pajak terhutang. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu (Mardiasmo, 2011):

1. *Official Assessment System*

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 terutang ada pada fiskus.

- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

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 menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *Withholding System*

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 ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Dari beberapa jenis sistem pemungutan pajak tersebut, sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah sistem *Self Assessment*, sehingga mengharuskan Wajib Pajak untuk menghitung,

memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutangya.

Salah satu jenis pajaknya adalah Pajak Penghasilan.

Berdasarkan Undang-Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008 dalam Barata (2011), Pasal 1 dijelaskan bahwa Pajak Penghasilan dikenakan terhadap Subjek Pajak atas Penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak, Pasal 2 ayat (1) dan ayat (1a) ditentukan bahwa yang menjadi subjek pajak adalah orang pribadi, warisan yang belum terbagi, badan, dan bentuk usaha tetap. Kemudian yang menjadi Objek Pajak seperti yang tertuang di dalam Pasal 4 ayat (1) adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun.

Untuk dapat menentukan pajak penghasilan terutangya, Wajib Pajak Orang Pribadi harus mengetahui tarif pajak yang diterapkan seperti yang tertuang di dalam Pasal 17 ayat (1):

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: Barata (2011)

2.2 Wajib Pajak dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Dalam Pasal 1 Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), disebutkan bahwa Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Setiap Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan, wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak

dan sekaligus kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pengertian dari NPWP itu sendiri adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Waluyo, 2011).

Wajib Pajak yang wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP menurut IAI (2012) adalah (1) Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, (2) Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas, yang jumlah penghasilannya sampai dengan suatu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), dan (3) Wajib Pajak Badan.

Setiap dokumen perpajakan sebagai contoh: Surat Setoran Pajak (SSP), faktur pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), harus mencantumkan NPWP yang dimiliki. Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu, semua Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem *self assessment*, wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan NPWP (Waluyo, 2011).

Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan subjek pajak dalam UU Pajak Penghasilan tahun 2008.

Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan penghasilan dan perubahannya. Dengan demikian, kewajiban untuk memiliki NPWP melekat pada setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif (Waluyo, 2011).

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Rahayu (2010) berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Tiraada, 2013).

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu *Self Assessment System* yang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kondisi perpajakan seperti ini membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Rahayu (2010) menjelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, sebagai berikut:

- a) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b) Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Kemudian merujuk pada kriteria Wajib Pajak Patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam waktu sepuluh tahun terakhir.
- d) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi

pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.

- e) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Sumarsono dan Rusydi, 2009).

Apabila kepatuhan Wajib Pajak dapat dipenuhi maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar, karena kepatuhan Wajib Pajak telah menunjukkan bahwa Wajib Pajak telah melaksanakan kewajibannya dengan baik.

2.4 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Murti *et al*, 2014). Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap

kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak (Siregar, dkk. 2012 dalam Murti *et al*, 2014).

Fallan (1999) dlm Rahayu (2010) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil.

Terdapat beberapa indikator bahwa Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Pertama, kepemilikan NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami

mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri dengan benar. Kelima adalah Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan yang keenam bahwa Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti (Widayati dan Nurlis, 2010).

Hasil penelitian Fermatasari (2013) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika pengetahuan pajak semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi pula. Demikian juga seperti yang dijelaskan dalam penelitian Rohmawati *et al* (2013), pengetahuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian jika seseorang atau Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai perpajakan, maka mereka akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan kajian teori serta tujuan dari penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ha1: Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Bentuk sanksi administrasi berupa denda, bunga dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Bentuk sanksi pidana yaitu denda pidana, kurungan dan penjara (Mardiasmo, 2011).

Pengenaan Sanksi pajak terhadap Pajak Penghasilan Wajib tertulis dalam UU KUP. Dalam pasal 7, apabila Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan dalam jangka waktu atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan serta sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam Pasal 9 ayat (2a), pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau

penyetoran pajak, dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan. Dalam Pasal 13 ayat (2), jumlah pajak dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% (lima puluh persen) dari Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang dibayar dalam satu Tahun Pajak dan 100% (seratus persen) dari Pajak Penghasilan yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang disetor, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetor. Dalam Pasal 38, Setiap orang yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13A, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya dan oleh karena itu diduga pelaksanaan sanksi pajak yang tegas merupakan salah satu alasan masyarakat patuh membayarkan pajak (Jatmiko, 2006 dalam Pranadata,

2014). Jadi dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak adalah peraturan perundang-undangan yang harus dipatuhi agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Fermatasari, 2013).

Hasil penelitian Tiraada (2013) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Pranadata (2014) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Begitu juga menurut penelitian Fermatasari (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Demikian pula menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) yang menyatakan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa jika sanksi pajak meningkat maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi juga akan cenderung meningkat.

Berdasarkan kajian teori serta tujuan dari penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.6 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan, cara seorang petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak dalam mengurus pajak mereka (Masinambow, 2013).

Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, digaji baik, dan bermoral tinggi. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan, serta sikap terhadap Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan (Rahayu, 2010).

Fiskus juga memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban fiskus telah diatur di dalam UU Perpajakan sebagai berikut:

- a. Hak Fiskus
 1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan.
 2. Hak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak.
 3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
 4. Hak melakukan pemeriksaan atau penyegelan.
 5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.

6. Hak melakukan penyidikan.
 7. Hak melakukan pencegahan.
 8. Hak melakukan penyanderaan.
- b. Kewajiban Fiskus
1. Kewajiban untuk membina Wajib Pajak.
 2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
 3. Kewajiban merahasiakan data Wajib Pajak.
 4. Kewajiban melaksanakan putusan.

Pada tanggal 3 Februari 2003 Direktur Jenderal pajak telah mengeluarkan Keputusan Nomor Kep 27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan perpajakan (Waluyo, 2010). Keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut mempunyai dasar pertimbangan yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan terpadu untuk setiap Kantor Pelayanan Pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.
2. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Rahayu (2010) menjelaskan bahwa 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:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. (Supadmi, 2009 dalam Hikmah, 2013). Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi perpajakannya (Mutia, 2014).

Kepuasan Wajib Pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak maka pelayanan

fiskus atas hak dan kewajiban kepada Wajib Pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Siregar *et al*, 2012).

Hasil penelitian Mutia (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki hubungan signifikan positif dengan kepatuhan Wajib Pajak, yang berarti terdapat beberapa indikator pelayanan fiskus yang sudah sepenuhnya terpenuhi atau terlaksana dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Siregar *et al* (2012) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan penelitian Winerungan (2013) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan kajian teori serta tujuan dari penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ha₃: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

U
M
M
N

2.7 Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada penelitian yang dilakukan oleh Witono (2008), hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pengetahuan pajak dan keadilan sistem pajak secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Fermatasari (2013), terdapat hasil yang sama bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dimana ketika seorang Wajib Pajak memiliki pengetahuan tinggi tentang pajak, maka akan patuh terhadap peraturan pajak, karena Wajib Pajak yang mempunyai pengetahuan pajak akan mengetahui akibatnya bila tidak patuh, yaitu mendapatkan sanksi dan sanksi tersebut dapat memberikan efek jera untuk para pelanggar pajak. Penelitian Murti *et al* (2014) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar *et al* (2012) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Anwar (2013) menyatakan bahwa pemahaman *Self Assessment System*, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan bila diuji secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian Murtedjo (2013) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara

kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dengan adanya beberapa hasil penelitian terdahulu serta kajian teori dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ha4: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

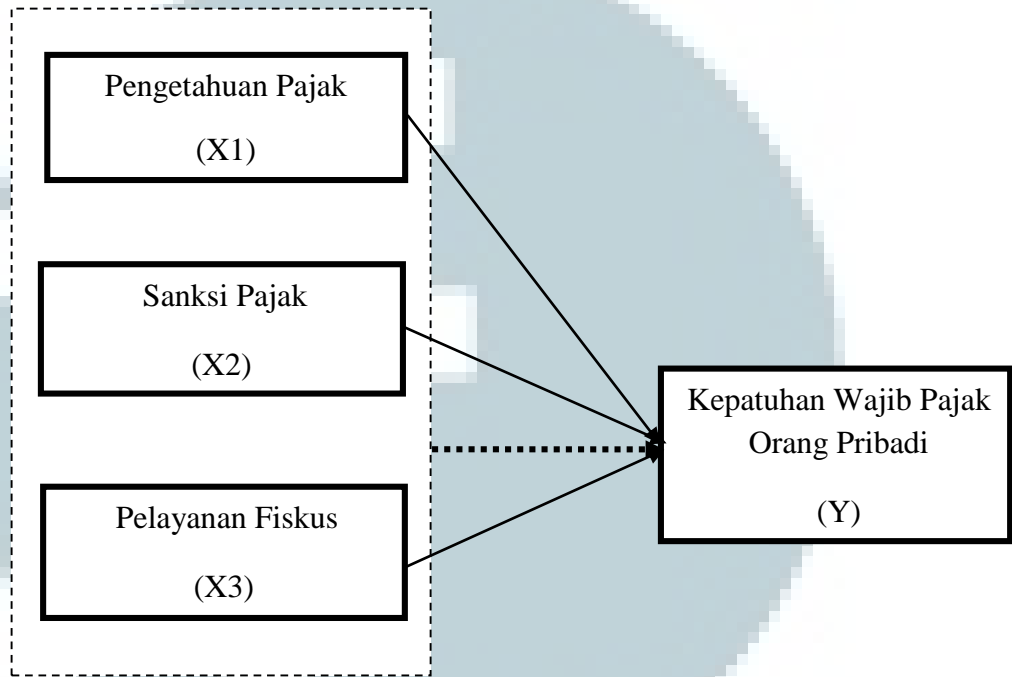
2.8 Model Penelitian

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disusun suatu gambar kerangka skematis model penelitian “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, seperti ditunjukkan dalam gambar berikut:

U
M
M
N

Gambar 2.1

Model Penelitian



U M M N