**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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

# BAB II

# TINJAUAN LITERATUR

## 2.1 Landasan Teori

### 2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 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. Menurut Waluyo (2013) dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

1. Pajak dipungut bedasarkan 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 pemerintahan daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

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

Tata cara pemungutan pajak merupakan segala ketentuan yang meliputi semua aktivitas yang berkaitan dengan bidang perpajakan. Di dalam tata cara pemungutan pajak berisi stelsel pajak. Menurut Waluyo (2013) cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, sebagai berikut:

1. Stelsel nyata (*riil stelsel*)

   Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir Tahun Pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui)

2. Stelsel anggapan (*fictive stelsel*)

   Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, sebagai contoh; penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal Tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk Tahun Pajak berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun.



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

3. Stelsel campuran

   Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, apabila lebih kecil, maka kelebihannya dapat diminta kembali.

Sistem pemungutan pajak menurut Waluyo (2013) dapat dibagi menjadi:

1. *Official Assessment System*

   Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang member wewenang kepada pemerintah (fiskus) utnuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

   Ciri-ciri *Official Assessment System* adalah sebagai berikut:

   a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
   b. Wajib Pajak bersifat pasif.
   c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

   Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Kepatuhan adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Ghoni, 2012).

Keefektifan penerimaan pajak negara dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Menurut Siregar, dkk (2012) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Wajib pajak patuh dapat dilihat berdasarkan kriteria pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk 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 di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### 2.1.2 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Jatmiko, 2006).



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan fiskus yang meliputi kemampuan kompetensi yaitu memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Siregar dkk, 2012).

Kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas 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 dkk, 2012).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk, (2012) memperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**$Ha_1$: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### 2.1.3 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah peringatan tentang suatu yang spesifik, universal, metode, proses-proses, pola dan struktur sumber. Pengingatan tentang sesuatu melibatkan pemikiran terhadap kondisi riil. Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif makin positif terhadap objek tertentu (Fidel, 2004 dalam Ghoni, 2012).

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati, 2009 dalam Ghoni, 2012).

#### 2.1.3.1 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Waluyo (2013) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 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. Setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP yang berfungsi:

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan adiministrasi perpajakan



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak. Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan Subjek Pajak dalam undang-undang Pajak Penghasilan tahun 1984 dan perubahannya. Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untukmelakukan pemotongan/pemungutan penghasilan dan perubahannya (Waluyo, 2013).

**2.1.3.2 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 Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan Wajib Pajak harus mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

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.

Menurut Waluyo (2013) SPT digunakan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

1. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
2. Penghasilan yang merupakan Objek Pajak dan/atau bukan Objek Pajak;
3. Harta dan kewajiban; dan/atau
4. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan menandatanganinya. 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.

#### 2.1.3.3 Pajak Penghasilan (PPh)

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



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

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 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).

#### 2.1.3.4 Sanksi Perpajakan

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 (Mardiasmo, 2006:39 dalam Muliari dan Setiawan, 2011). Menurut Illyas dan



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Burton (2012) sanksi perpajakan dikenakan kepada semua Wajib Pajak yang terbukti bersalah melanggar ketentuan perundang-undangan perpajakan. Secara garis besar, pengenaan sanksi perpajakan terbagi dua, yaitu pertama, sanksi administrasi karena Wajib Pajak melanggar ketentuan-ketentuan yang bersifat administratif. Dan kedua, sanksi pidana karena wajib pajak melanggar ketentuan-ketentuan pidana.

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.

Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan mereka sebagai wajib pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan. Namun, dengan banyaknya pemberitaan negatif yang diperoleh dari media



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

dapat menimbulkan dampak negatif bagi kepatuhan wajib pajak. Pada akhirnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Siregar dkk, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk (2012) memperoleh hasil terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam bidang perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**$Ha_2$: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### 2.1.4 Kesadaran Perpajakan

Berdasarkan Waluyo (2013) terdapat dua fungsi pajak sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

   Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

   Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Dengan mengerti dan memahami fungsi dari pajak yang dibayarkan, wajib pajak akan lebih sadar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Menurut Muliari dan Setiawan (2011) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Menurut Manik Asri (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011) wajib pajak

dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

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

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Muliari dan Setiawan dan Setiawan (2011) kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Timur. Berdasarkan bukti empiris tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**$Ha_3$: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### 2.1.5 Kepercayaan Kepada Pemerintah

Kepercayaan memiliki arti harapan positif yang lain (melalui kata-kata, tindakan, atau keputusan) tidak akan berprilaku secara oportunistik. Ada lima dimensi yang mendasari konsep kepercayaan, yaitu integritas, kompetensi, konsistensi, kesetiaan, dan keterbukaan (Robbins, 2001 dalam Muslichah, 2010).

Menurut Muslichah (2010) wajib pajak dapat mempercayai pemerintah ketika mereka tahu dan mengerti tujuan dari pemerintah. Ketika ada agenda yang disembunyikan, tidak akan ada kepercayaan. Kepercayaan menghasilkan tindakan positif terhadap perusahaan, dan akhirnya akan meningkatkan perilaku patuh. Peningkatan rasa percaya akan meningkatkan komitmen wajib pajak dalam menaati peraturan perpajakan dengan menyiapkan pencatatan dan merekrut profesional.

Penelitian yang dilakukan oleh Muslichah (2010) memperoleh hasil bahwa ada pengaruh langsung yang signifikan antara kepercayaan pada aparatur pemerintah dengan perilaku kepatuhan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

**$Ha_4$: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### 2.1.6 Pengaruh Secara Simultan Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Kesadaran Perpajakan, serta Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar, dkk (2012) dengan variabel bebas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan dan variabel terikat kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil terdapat pengaruh simultan dari pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai yang signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**$Ha_5$: Pelayanan fiskus, pengetahuan dan kesadaran perpajakan, serta kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### 2.1.7 Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan



Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh wajib pajak dalam bidang industri, pertanian, perdagangan, dan lainnya.

Pembukuan menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah suatu proses pencatatan yang dilakukan secara teratur untuk mengumpulkan data dan informasi keuangan yang meliputi harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan berupa neraca, dan laporan laba rugi untuk periode Tahun Pajak tersebut.

Berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang wajib menyelenggarakan pembukuan adalah:

1. Wajib Pajak (WP) Badan;
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, kecuali Wajib Pajak Orang Pribadi yang peredaran brutonya dalam satu tahun kurang dari Rp4.800.000.000,00 (Empat milyar delapan ratus juta rupiah).

Yang wajib menyelenggarakan pencatatan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan



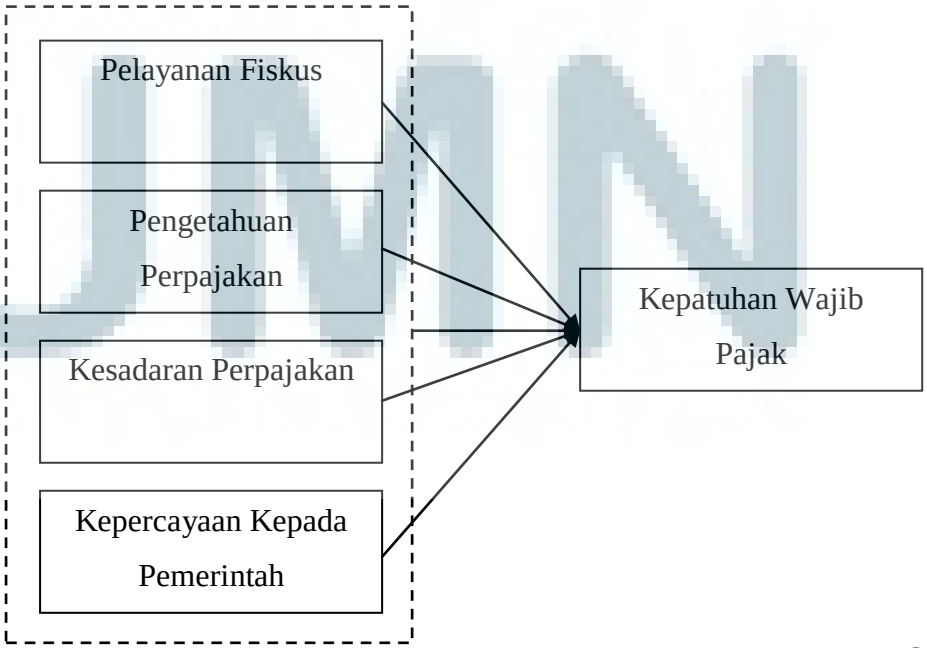
Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Pencatatan terdiri atas data yang dikumpulkan secara teratur tentang peredaran atau penerimaan bruto dan/atau penghasilan bruto sebagai dasar untuk menghitung jumlah pajak yang terutang, termasuk penghasilan yang bukan objek pajak dan/atau yang dikenai pajak yang bersifat final.

## 2.2 Model Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat hubungan antarvariabel penelitian yang menjelaskan mengenai pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dirumuskan, maka disajikan model konseptual sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Model Penelitian**






Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014