

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Definisi Pajak**

Definisi pajak menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang perubahan Ketiga atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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 kemakmuran rakyat.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak dalam pemikiran ekonomi dapat dipahami sebagai beralihnya sumber dari kepada sektor publik. Pemahaman ini memberi wawasan bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat. Dapat disimpulkan pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat

### **2.1.2. Fungsi Pajak**

Pada dasarnya pajak memiliki fungsi sebagai sumber keuangan Negara. Namun, terlepas dari itu, pajak juga memiliki fungsi lain yaitu pajak sebagai fungsi pengatur. Berikut ini akan dijelaskan mengenai masing-masing fungsi pajak tersebut, yaitu :

#### **1) Fungsi Penerimaan ( Budgetair)**

Ialah pajak yang berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintahan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran baik yang bersifat rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan dalam negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan dalam berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

#### **2) Fungsi Mengatur ( Regularend )**

Ialah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Misalnya dikenakan pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah). Pemungutan pajak digunakan sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

Dari penjelasan diatas tentang fungsi pajak, dapat disimpulkan bahwa pajak dapat dijadikan sebagai sarana atau akses bagi pemerintah untuk mewujudkan suatu fungsi pemerintah yang baik dan seimbang. Oleh karena itu pemerintah selalu berupaya untuk

meningkatkan jumlah penerimaan dari sektor pajak supaya perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

### **2.1.3. Jenis Pajak**

Pajak digolongkan ke dalam beberapa kelompok berdasarkan beberapa dasar, yaitu :

1) Menurut lembaga pemungutannya, pajak dibedakan menjadi :

a. Pajak Negara

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang hasilnya digunakan untuk biaya rumah tangga negara. Misalnya pajak penghasilan (PPh), pajak bumi mewah (PPN dan PPnBM), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan ( BPHTB), bea materai, bea lelang dan pajak yang dipungut bea cukai.

b. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah digolongkan menjadi :

1. Pajak provinsi, contohnya : Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Pajak Kabupaten/ Kota, contohnya : Pajak Bumi dan Bnagunan Pedesaan dan Perkotaan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

2) Menurut golongan, pajak dibedakan menjadi :

a. Pajak Langsung

ialah pajak yang bebannya ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya yaitu pajak penghasilan

b. Pajak tak Langsung

Ialah pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya yaitu pajak pertambahan nilai, bea materai.

3) Menurut sifatnya, pajak digolongkan menjadi :

a. Pajak Subyektif

Ialah pajak yang memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak dalam penetapan pajaknya. Contohnya yaitu Pajak penghasilan

b. Pajak Obyektif

Ialah pajak yang dalam pemungutannya memperhatikan peristiwa, benda dan keadaan sekitar yang dapat menyebabkan timbulnya pajak, selanjutnya ditentukan subjek pajaknya.

#### **2.1.4. Sistem Pemungutan Pajak**

Achmad Tjahjono dalam bukunya Perpajakan (2000), mengemukakan bahwa dalam memungut pajak dikenal dengan beberapa sistem pemungutan, diantaranya yaitu:

1) *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini wajib bersifat pasif)

2) *Self Assesment System*

Ialah sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan dan dalam pemungutan pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami Undang-Undang perpajakan yang sedang berlaku dan mempunyai nilai kejujuran yang tinggi, serta

menyadari akan arti pentingnya dalam membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk (a) menghitung sendiri pajak yang terutang, (b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, (c) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, (d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang, (e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada Wajib Pajak sendiri ( peran dominan kepada Wajib Pajak)

### 3) *With Holding System*

Ialah dalam cara pemungutan pajak dimana pemungutan atau pemotongan perhitungan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dilakukan oleh pihak ketiga

#### **2.1.5. Hukum Perpajakan**

Hukum perpajakan merupakan perkumpulan peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai penerima pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak. Hukum pajak dibedakan menjadi hukum pajak materiil dan hukum pajak formil, ialah :

##### 1) Hukum Pajak Materiil

Ialah memuat norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subjek pajak), berapa besar pajak yang ditanggung. Dengan demikian, hukum pajak materiil mengatur tentang timbulnya, besarnya, dan terhapusnya utang pajak dan hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak. Termasuk dalam hukum pajak materiil adalah peraturan yang memuat kenaikan, denda, sanksi atau hukuman, dan tata cara pembebasan dan pengembalian pajak, serta ketentuan yang memberikan hak tagihan utama terhadap fiskus. Peraturan tersebut ada yang bersifat sederhana dan ada yang bersifat rumit.

##### 2) Hukum Pajak Formil

Hukum yang memuat bentuk tata cara untuk dapat mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan, hukum pajak formil ini memuat beberapa ketentuan, antara lain :

- a. Tata cara penetapan pajak
- b. Hak-hal orang pajak untuk mengawasi wajib pajak mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang dapat menimbulkan utang pajak.

Kewajiban wajib pajak sebagai contoh penyelenggaraan pembukuan, pencatatan dan hak-hak wajib pajak mengajukan keberatan dan banding

### ***2.1.6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)***

#### **2.1.6.1. Pengertian dan Fungsi NPWP**

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana menjalankan administrasi dalam perpajakan yang digunakan sebagai tanda identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pengertian diatas, Nomor Wajib Pajak memiliki fungsi sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan untuk :

- 1) Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak.
- 2) Mendapatkan pelayanan dari instansi tertentu.
- 3) Menjaga ketertiban dan pengawasan administrasi perpajakan.
- 4) Sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan dalam membayar pajak.

Nomor Pokok Wajib Pajak akan dicantumkan disetiap dokumen yang berhubungan dengan perpajakan. NPWP terdiri dari 15 digit, terdiri dari 9 digit pertama merupakan Kode Wajib Pajak dan 6 digit berikutnya merupakan Kode Administrasi Perpajakan. Format tersebut adalah sebagai berikut : XX.XXX.XXX.X.XXX.XXX. Dimulai pada tahun 1998, NPWP ini otomatis sama dengan Nomor Pengukuran Pengusaha Kena Pajak (Resmi, 2003).

#### 2.1.6.2. Tata Cara Pendaftaran NPWP

Wajib Pajak (WP) dapat melakukan pendaftaran NPWP dengan mengisi formulir dan menyampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat dengan melampirkan Fotokopi KTP bagi penduduk Indonesia atau fotokopi paspor ditambah surat keterangan tempat tinggal dari instansi yang berwenang minimal Lurah atau Kepala Desa bagi orang asing.

Pendaftaran NPWP oleh wajib pajak juga dapat dilakukan secara elektronik, yaitu melalui Internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan mengklik *e-registration* (pendaftaran Wajib Pajak melalui internet), dimana wajib pajak cukup memasukkan data-data pribadi (KTP/SIM/Paspor) untuk dapat memperoleh NPWP. Selanjutnya dapat mengirim melalui post fotokopi data pribadi tersebut ke KPP. Berikut adalah langkah-langkah untuk mendapatkan NPWP melalui internet (*electronic registration*) :

1. Mencari situs Direktorat Jenderal Pajak di Internet dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
2. Langkah selanjutnya Anda memilih menu *e-reg (electronic registration)*.
3. Selanjutnya pilih menu “buat account baru” dan selanjutnya mengisi kolom sesuai yang diminta.
4. Kemudian, Anda akan masuk ke menu “Formulir Registrasi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Dan isilah sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Anda.
5. Selanjutnya Anda akan mendapatkan Surat Keterangan Tanda Penduduk (SKT) sementara yang berlaku selama 30 hari sejak pendaftaran dilakukan. Cetak SKT sementara tersebut beserta formulir Registrasi Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai bukti bahwa Anda sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak.
6. Langkah terakhir, menandatangani formulir registrasi, kemudian kirimkan atau sampaikan langsung bersama SKT sementara serta persyaratan lainnya ke Kantor

Pelayanan Pajak seperti yang tertera pada SKT sementara Anda. Selanjutnya Anda akan menerima kartu NPWP dan SKT asli.

#### 2.1.6.3. Penghapusan NPWP

Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak apabila :

1. Mengajukan permohonan untuk penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak oleh Wajib Pajak atau ahli warisnya apabila Wajib Pajak sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Wajib Pajak badan dilikuidasi karena penghentian atau penggabungan usaha.
3. Wajib Pajak dalam bentuk usaha tetap menghentikan kegiatannya di Indonesia atau,
4. Dianggap perlu oleh Direktur Jenderal Pajak untuk menghapuskan Nomor Pokok Wajib Pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Direktur Jenderal Pajak setelah melakukan pemeriksaan harus memberikan keputusan perihal permohonan penghapusan NPWP dalam jangka waktu 6 bulan untuk Wajib Pajak orang pribadi sejak tanggal permohonan diterima secara lengkap (Resmi, Perpajakan : Teori dan Kasus, 2009).

#### **2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak**

##### 2.1.7.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Muliari dan Setiawan (2011) yang telah dikutip dalam penelitian Mir'atusholihah (2014), menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan



dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Selanjutnya kepatuhan wajib yang dijelaskan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano,2006 dalam Supadmi, 2010) antara lain :

- a. Wajib pajak mampu memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir jumlah pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang dengan tepat pada waktunya.

Kepatuhan dalam pemenuhan wajib pajak meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal diidentifikasi dari kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan. Jika wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan perpajakan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dan kepatuhan material ialah kepatuhan yang lebih menekankan kepada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam artian perhitungan dan penyeteroran pajak telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan formal dan material lebih jelasnya dapat diidentifikasi dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 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 jangka waktu 10 tahun terakhir, dalam 2 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 5%
- d. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan, bahwa seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila telah menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Dan dapat dikatakan telah menyelesaikan kewajiban perpajakannya, jika telah selesai melaporkan SPT dan prosedur yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prosedur yang harus dijalankan seorang wajib pajak diantaranya yaitu membuat NPWP, menghitung pajak yang terutang, membuat SSP dan membayar pajak ditempat yang sudah diberikan arahan dan kemudian melaporkan SPT.

Kepatuhan wajib pajak menjadi assessment wajib pajak diberikan yang penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *Self Assessment*. Dalam sistem *Self Assessment* wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajibannya.

#### 2.1.7.2. Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal

3 Juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir
- 2) Tepat tahun terakhir dalam penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3) SPT Masa yang terlambat yang telah dijelaskan dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak selanjutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak :
  - a. Kecuali sudah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran wajib pajak.
  - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang telah diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir.
- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana dalam bidang perpajakan kurun waktu 10 tahun terakhir.
- 6) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*)
  - b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiskal.

### 2.1.7.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya

yaitu :

#### 1) Pemahaman terhadap sistem *Self Assessment*

Ada beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu :

##### a. *Official assessment system*

*Official assessment system* ialah sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak terhutang ditentukan oleh fiskus.

##### b. *Self assessment system*

*Self assessment system* ialah sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak.

##### c. *Withholding system*

*Withholding system* ialah sistem pemungutan atau pemotongan pajak yang besarnya pajak terutang atau yang dibayar ditentukan oleh pihak ketiga.

Sistem *self assessment* yang diterapkan dalam perpajakan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang kepada wajib pajak. Sistem tersebut akan efektif jika wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian Chusnul Chotimah (2007) yang dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa pemahaman terhadap sistem self assessment berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Dan dapat disimpulkan,

apabila semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap self assessment system akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak.

## 2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan ialah suatu proses bantuan terhadap orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan pemahaman supaya tercipta kepuasan dan keberhasilan ( Boediono,2003 dalam Ni Luh,2006). Hakikat pelayanan umum yaitu sebagai berikut :

- a. Mampu meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintahan dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara efisien dan efektif.
- c. Mampu mendorong tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang luas.

Pelayanan yang berkualitas dalam wajib pajak harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian dalam hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh instansi pajak. Di samping itu juga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, mampu memahami kebutuhan wajib pajak, tersediannya fasilitas fisik termasuk sarana dalam komunikasi yang memadai dan pegawai yang tegas dalam tugasnya. Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, demikian juga sebaliknya.

### 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi mampu menyebabkan masyarakat lebih mudah dalam memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang masih rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau yang masih dalam proses melakukan pembukuan ganda guna kepentingan pajak. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak akan enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena minimnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan.

### 4. Tingkat Penghasilan

Merupakan aspek yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak terkait dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing-masing wajib pajak. Selain itu, tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu.

### 5. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh instansi perpajakan (fiskus) supaya mampu membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam pembayaran pajak. Sanksi yang diberikan juga bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak supaya mematuhi peraturan yang berlaku. Tujuan diberikannya sanksi ialah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut Undang-Undang perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi.

### 2.1.8. *Kualitas Pelayanan Fiskus*

Pelayanan adalah suatu cara seseorang dalam mengurus, membantu, menyediakan atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi jika digabungkan, pelayanan fiskus memiliki arti sebagai salah satu cara dari petugas dalam memenuhi apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak mengenai perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan terhadap wajib pajak. Cara yang paling tepat untuk dapat mengubah sikap masyarakat yang masih minim pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak adalah dengan melalui pelayanan. Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak mempunyai motivasi dalam membayar pajak. ( Burton, 2010 ).

Ada beberapa ketentuan dan tata cara perpajakan dalam mengatur petugas pajak, antara lain ( Damayanti, 2009 ) :

1. Pegawai pajak jika dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan kepada wajib pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana mestinya yang dicantumkan dalam Pasal 368 KUH Pidana.
2. Pegawai pajak yang lalai, dengan sengaja menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai yang melakukan tugasnya dengan sengaja bertindak di luar kewenangan yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang dalam melakukan

pemeriksaan investigasi. Dan apabila terbukti melakukan penyelewengan, maka pegawai pajak tersebut akan dikenakan sanksi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemampuan fiskus dalam berkomunikasi dengan baik, ramah, adil dan tegas kepada wajib pajak merupakan dasar yang terpenting dan harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Kepatuhan dalam wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini, kualitas pelayanan fiskus memiliki peran yang sangat penting dalam pemeriksaan. Padahal untuk dapat menjaga supaya wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksaan.

Pelayanan fiskus bertanggung jawab dalam mengatur SDM yang dibutuhkan dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan mampu memiliki kemampuan, keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Dan fiskus harus memiliki motivasi yang baik sebagai pelayan masyarakat.

Dan dapat disimpulkan, bahwa sikap wajib pajak dalam memandang pelayanan petugas pajak (fiskus) diprediksi akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Maka dari itu, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus menunjukkan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



### **2.1.9. Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perpajakan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkan dengan melakukan kegiatan perpajakan diantaranya seperti, melakukan pembayaran, mengetahui tempat pembayaran, paham dengan sanksi dan batas waktu pembayaran yang telah ditentukan, melaporkan SPT, dan lainnya.

Kesadaran dan kedisiplinan masyarakat diperlukan guna memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Dalam ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup mengenai hal berikut, yaitu(Ekawati,2011) :

1. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian SPT
2. Penghitungan pajak harus sesuai dengan pajak terutang yang akan ditanggung oleh wajib pajak, sehingga wajib harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak
3. Pembayaran pajak secara tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan, sehingga wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pembayaran pajak.
4. Pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak ditempat oleh wajib pajak.

Kewajiban dalam perpajakan akan mudah terlaksana dengan baik apabila didukung dengan pemahaman pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman yang dimiliki akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dan bagi wajib pajak yang kurang dalam memahami peraturan perpajakan dengan jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak

patuh. Demikian sebaliknya, wajib pajak memahami peraturan yang telah diterapkan secara jelas akan cenderung lebih mematuhi dalam melaksanakan wajib pajak secara patuh dan mengikuti prosedur yang telah diterapkan. Hal tersebut juga dapat dijadikan dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.1.10. Sanksi Perpajakan**

Sanksi merupakan hukuman yang ditujukan kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda ialah hukuman dengan cara membayar uang karena telah melanggar peraturan dan hukum yang telah di berlakukan, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi denda ialah hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar dengan uang.

Undang-undang dan peraturan dapat disimpulkan yang mencakup hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan wajib pajak yang patuh dan taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik itu berupa prioritasguna mendapatkan pelayanan yang baik atau mendapat penghargaan. Meskipun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan tetapi wajib pajak akan dikenakan hukuman apabila dengan sengaja tidak melaksanakan kewajiban dalam perpajakannya (Deden Saefudin, 2003)

Mayoritas, wajib pajak akan mematuhi kewajiban pajaknya apabila memikirkan ulang sanksi denda yang harus dibayarkan dan akan lebih banyak merugikannya. Apabila semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin memberatkan bagi wajib pajak untuk melunasinya.

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak terhadap sanksi denda disimpulkan akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Maka dari itu, sikap wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam Undang-undang Perpajakan dibagi menjadi dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya, wajib pajak dapat di kenakan sanksi administrasi, sanksi pidana, atau bahkan dapat dikenakan kedua sanksi tersebut (Achmad Tjahjono,2000: 109).

#### 1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan dalam perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi dapat berupa pembayaran kerugian kepada Negara, berupa bunga, denda atau suatu kenaikan.

##### a. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan

**Tabel 2. 1**  
**Sanksi Bunga**

Masalah	Pasal	Cara Membayar/ Menagih
1. Pembetulan sendiri (SPT Tahunan dan SPT Masa) tetapi belum diperiksa		SSP

2. Dari penelitian rutin :	14 (1)	SSP / STP
a) PPh pasal 25 tidak atau kurang bayar	19	SSP / STP
b) PPh pasal 21, 23, 25 dan 26 serta PPh yang terlambat dibayar	19	SSP / STP*)
c) SKPKB, STP, SKPBL, tidak kurang atau terlambat membayar	14	SSP / STP
d) SPT salah tulis atau salah hitung		
3. Dilakukan pemeriksaan pajak kurang dibayar (maksimal 24 bulan)	13 (1)	SSP / SKP
4. Pajak diangsur / ditunda, SKP, SKKP, STP	19 (2)	SSP / STP
5. SPT Tahunan (PPh) ditunda, pajak kurang bayar	19 (3)	SSP / STP

b. Sanksi berupa denda Administrasi

**Tabel 2. 2**  
**Sanksi Denda Administrasi**

Masalah	Pasal	Cara Membayar/Menagih
1. Tidak /terlambat memasukkan/ menyampaikan : a) SPT Masa b) SPT Tahunan	7	STP ditambah Rp50.000,00 Rp100.000,00
2. Pembetulan sendiri SPT Tahunan atau SPT Masa tetapi belum dilakukan penyidikan	8(2)	SSP (ditambah 200%)
3. Khusus untuk PPN : Tidak melaporkan usaha a) Tidak membuat atau mengisi faktur b) Melanggar larangan membuat faktur (pengusaha yang tidak dikukuhkan)	3 (4) 13 (8) 14 (2)	STP / SKPKB (ditambah 2% dari Dasar Pengenaan Pajak)

## c. Sanksi Berupa Kenaikan 50% dan 100%

**Tabel 2. 3**  
**Sanksi Kenaikan 50% dan 100%**

Masalah	Pasal	Cara Membayar/Menagih
1. Dikeluarkan SKPKB dengan penghitungan secara jabatan : a) Tidak memasukkan SPT Tahunan (PPH pasal 29) SPT Masa (PPH Pasal 21,23,26 dan PPN) b) Tidak menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud pasal 29 c) Tidak memperlihatkan dokumen, tidak memberi keterangan, tidak memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, sebagaimana dimaksud pasal 29.	13(1)b   13(1)d  13(1)d	SKPKB + 50%  + 100%  SKPKB 50% PPh Ps.29 100% PPh Ps. 21,23,26 dan PPN SKPKB 50% PPh Ps.29 100% PPh Ps. 21,23,26 dan PPN
2. Dikeluarkan SKPKBT karena ditemukan data baru, data semula yang belum terungkap setelah wajib pajak dikeluarkan SKPKB	15	SKPKBT + 100%
3. Khusus PPN Dikelurka SPPKB karena pemeriksa, dimana PKP tidak seharusnya : a) Mengkompensasi selisih lebih b) Menghitung tarif 0% diberi restitusi pajak	13(1)c	SKPKB + 100%

( Sumber dari : Kartika Candra Kusuma, 2016)

## 2) Sanksi Pidana

Menurut Undang-undang Perpajakan, sanksi pidana dibagi menjadi 3 bagian, antara lain :

## a) Denda Pidana

Selain dikenakan kepada wajib pajak, sanksi berupa denda pidana juga diancamkan kepada pejabat atau pihak ketiga yang telah melanggar normal. Sanksi ini dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran ataupun bersifat kejahatan.

b) Pidana Kurungan

Sanksi pidana kurungan hanya ditujukan kepada tindak pidana yang bersifat melanggar. Ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga yang ikut terlibat. Pidana kurungan yang diancamkan kepada pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang di sanksikan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan kepada denda pidana yang diganti dengan pidana kurungan selamanya.

c) Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, dengan adanya pejabat dan kepada wajib pajak.

#### ***2.1.11. Sosialisasi Perpajakan***

Sosialisasi ialah salah satu upaya yang dilakukan panitia Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman dan pembinaan terhadap masyarakat perihal perpajakan dan perundang-undangannya. Setelah masyarakat memperoleh pemahaman, selanjutnya diharapkan mampu memotivasi dan kemudian bersedia meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdiskusi dengan wajib pajak merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dirjen pajak, dalam berdiskusi tersebut lebih menekankan komunikasi kepada wajib pajak atau tokoh yang berperan dalam masyarakat, yang bertujuan tokoh tersebut dapat menyampaikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat sekitarnya.

Informasi yang bersifat langsung dari petugas terhadap wajib pajak merupakan bentuk penyampaian informasi yang diterima wajib pajak perihal kepatuhan perpajakan. Selain penyampaian informasi secara langsung, petugas pajak juga memiliki Website, yang dibuat bertujuan untuk dapat menyampaikan informasi yang dapat diakses setiap waktu, lengkap dan ter-update perihal peraturan perpajakan dan perundang-undangan.

Dengan adanya informasi sosialisasi, akan dapat memberikan pengetahuan terhadap masyarakat terutama wajib pajak mengenai perpajakan, kemudahan yang didapat dan manfaat apa saja yang akan diperoleh dan memahami sanksi serta peraturan yang ada dalam perpajakan. Pengetahuan yang akan diperoleh yang mempunyai harapan dapat memberikan kesadaran dan dapat meningkatkan kepatuhan dari masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya.

#### ***2.1.12. Kesadaran Wajib Pajak***

Kesadaran dalam wajib pajak merupakan unsur dalam memahami kenyataan dan bagaimana cara untuk bertindak atau menyikapi terhadap kenyataan tersebut. Kesadaran yang dimiliki manusia merupakan kesadaran dalam diri sendiri, akan diri sesama, dan kemungkinan akan masa depan. Kesadaran dalam wajib pajak ialah dimana kesadaran akan timbul dari dalam diri untuk menjalankan wajib pajak atas kewajiban membayar pajak dengan suka rela. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak harus memiliki kesanggupan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan membayar pajak secara tepat waktu secara suka rela tanpa ada paksaan dan menyadari jika itu memang kewajiban yang harus dijalankan.

### *2.1.13. Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan*

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, pendapat, penilaian, mengorganisir, menafsirkan situasi, memahami, peristiwa yang dapat memberikan perilaku yang positif maupun negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem dalam perpajakan telah tercapai (Sutari, 2013). Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang dapat dirasakan oleh wajib pajak diantaranya yaitu e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box, e-banking.

Dirijen pajak menciptakan berbagai macam fasilitas yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai warga negara Indonesia. Melalui fasilitas e-banking wajib pajak dengan mudah dalam membayarkan pajaknya. Pembayaran pajak dapat menggunakan fasilitas alat transaksi bank, misalnya ATM dan Internet Banking. Selanjutnya sistem pengisian SPT melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui e-filling.

e-filling merupakan penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara online melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Layanan e-filling bertujuan menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukan dalam lingkup yang luas, baik dirumah maupun dikantor. Hal ini dimaksudkan supaya dapat membantu memangkas biaya dan melaporkan SPT ke-Kantor Pajak. Selanjutnya penyampaian SPT melalui drop box, fasilitas ini juga memiliki tujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Dalam penyampaiannya juga dapat dilakukan diberbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar.



Selain hal yang telah dijelaskan, hal lain yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang dapat dirasakan yaitu peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet. Tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar, wajib pajak akan mendapatkan informasi perihal peraturan perpajakan melalui internet. Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak. Hal tersebut akan mempermudah wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat dan dengan cara yang lebih mudah.

Dengan adanya kemudahan sistem perpajakan tersebut akan menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat khususnya bagi wajib pajak. Dan diharapkan persepsi yang baik ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran yang sangat penting sebagai dasar referensi dalam sebuah penelitian. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai referensi dalam penyusunan penelitian ini:

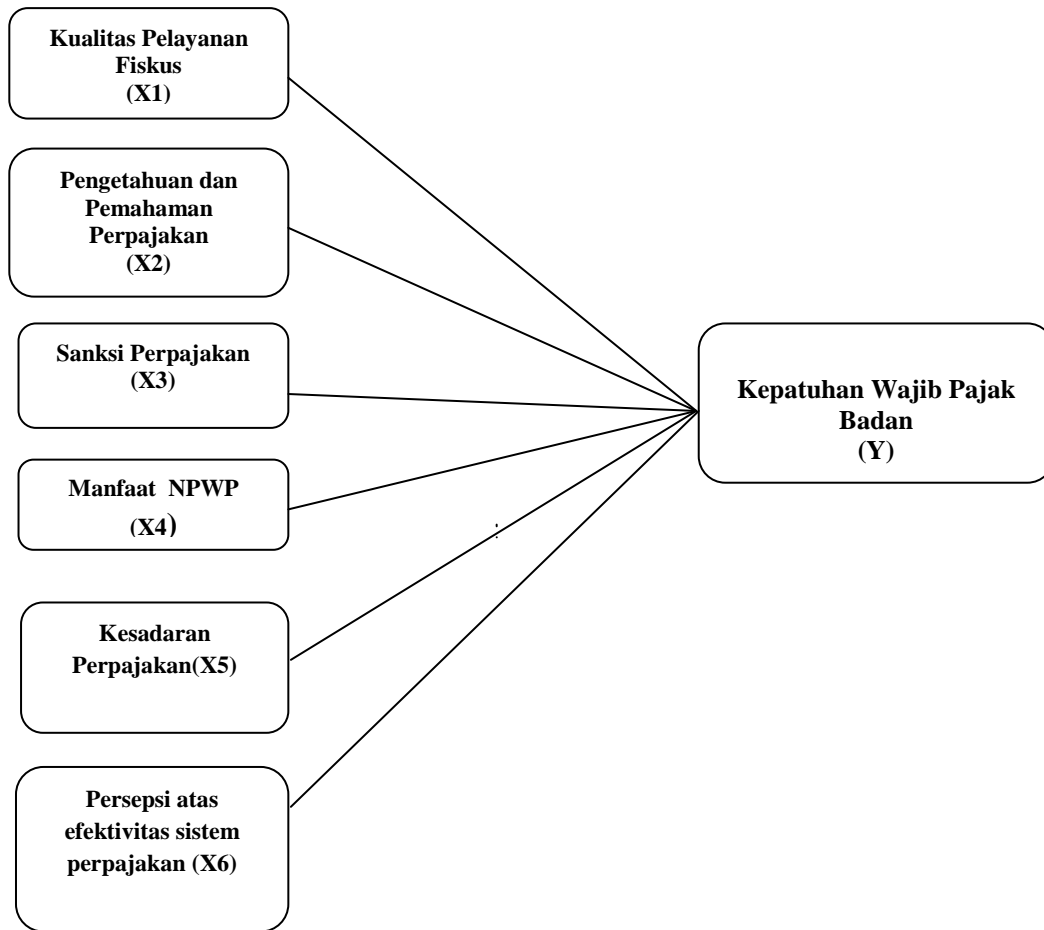
**Tabel 2. 4**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Peneliti dan Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel yang diteliti</b>	<b>Alat Analisis</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Kartika Candra Kusuma (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014.	Dependen (Y) : Kepatuhan wajib pajak Independen (X): Kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi	Analisis Regresi linear berganda	Kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

			perpajakan.		
2	Arya Yogatama (2014)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajka orang pribadi.	Dependen (Y): Kepatuhan wajib pajak Independen (X) Pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi atas penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan.	Analisis Regresi Berganda	Pelayanan fiskus, persepsi atas penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	I Wisnu Rahardian Eka Hatta (2017)	Pengaruh manfaat NPWP, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	Dependen (Y): Kepatuhan wajib pajak Independen (X) Manfaat NPWP, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pemahaman wajib pajak.	Analisis Regresi Logistik	Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak di Surabaya.	Dependen (Y) : Kepatuhan wajib pajak Independen (X): kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada	Analisis Regresi Linear Berganda	kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi..

5	Monica Claudia Andinata (2015)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.	Dependen (Y): Kepatuhan wajib pajak Independen (X) Kesadaran membayar pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus	Analisis Regresi Berganda	Kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh yang signifikan.
6	Winda Kurnia Fikrinigrum (2012)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.	Dependen (Y): Kepatuhan wajib pajak Independen (X) Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus	Analisis Regresi Linear Berganda	Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

### 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis



### 2.4. Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara, terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah dalam penelitian ternyata telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Diartikan sebagai jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan dan belum berdasarkan pada fakta-fakta nyata yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, dapat menjadikan sikap puas bagi wajib pajak yang membayar dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Dan dengan demikian, penerimaan pajak akan meningkat dengan baik dari segi target maupun realisasinya. Berdasarkan penelitian diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah :

### **H1: Hubungan Kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya terhadap bagaimana petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memberikan pengaruh dan motivasi seorang wajib pajak dalam berperilaku taat dalam perpajakannya.

Kemudian dalam teori pembelajaran sosial, seorang wajib pajak akan patuh apabila pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan, di amati dalam pengalaman langsungnya hal ini akan membuat wajib pajka menaruh perhatian terhadap pelayanan yang diberikan. Dari proses perhatian tersebut selanjutnya akan menimbulkan proses untukmengingat dan bertindak.

Oleh karena itu sikap petugas pajak yang adil, jujur, memberikan informasi dan kemudahan, serta tidak mengecewakan wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat memiliki motivasi dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Hasil penelitian dari Sutari(2012), Winda (2013), dan Sri Rizki Utami (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus makan semakin tinggi kepatuhan pajak. Oleh karena itu sikap petugas pajak yang tanggap, adil, jujur, mampu

memberikan informasi dan kemudahan, serta tidak mengecewakan wajib pajak, maka hal tersebut akan memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas petugas perpajakan juga penting ditekankan, fiskus diharapkan mampu memiliki motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa pengetahuan, keahlian, pengalaman yang tinggi dalam hal kebijakan perpajakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan dalam perpajakan, serta memiliki komitmen yang tinggi untuk melayani wajib pajak secara maksimal. Untuk itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ha<sub>1</sub> : Di duga kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **H2 : Hubungan pemahaman dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Pengetahuan ialah hasil kerja yang dapat merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayati dan Nurlis, 2010). Sedangkan pemahaman adalah suatu kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari.

Pemahaman dan pengetahuan dalam peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan arti tentang peraturan perpajakan. Masyarakat seharusnya memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, karena guna untuk memenuhi kewajiban dalam wajib pajak, membayar pajak juga harus memahami tentang apa itu pajak terlebih dahulu. Dengan tidak adanya pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan yang dimiliki, maka masyarakat tidak akan mau untuk membayar kewajiban pajaknya.

Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian Sairi (2014) dan Kusumaputri (2015) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam penelitian Rantum dan Priyono (2009) juga menyakatan bahwa pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pemahaman dan pengetahuan juga diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk bersedia membayarkan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, maka akan semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Untuk itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ha<sub>2</sub> : Di duga pemahaman dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **H3: Hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Sanksi ialah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sistem dalam pemunggutan pajak yang akan berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak memenuhinya. (Harjanti Puspa Arum, 2012).

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan kepada masyarakat. Supaya undang-undang dan peraturan yang telah ditetapkan dapat dipatuhi, maka harus ada

sanksi yang diterapkan bagi yang melakukan pelanggaran. Demikian juga dalam perpajakan, wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak jika mereka memandang sanksi dengan yang harus ditanggung apabila tidak membayarkan pajaknya dan akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak tunggakan pajak yang harus dilunasi, maka semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya.

Dalam penelitian Mardiasmo (2011), juga mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi dan adanya sanksi perpajakan merupakan alat pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Maka dari itu, pandangan wajib pajak terhadap sanksi denda yang diterima akan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Untuk itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ha<sub>3</sub> : Di duga sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **H4 : Hubungan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Sosialisasi perpajakan memiliki tujuan untuk dapat memberikan pengertian dan pemahaman kepada perihal perpajakan, manfaat dalam membayar pajak dan perundang-undangannya. Sosialisasi seputar perpajakan akan memberikan persepsi yang baik kepada wajib pajak. Karena hal tersebut akan mempengaruhi wajib pajak untuk mematuhi pajak.



Menurut penelitian Tatiek (2009) menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan petugas pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan akan meningkatkan pengetahuan masyarakat perihal perpajakan. Dengan demikian, dari sosialisasi dan masyarakat dapat memahami peraturan pajak yang telah disampaikan tersebut akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk dapat menjalankan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan pemahaman diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ha<sub>4</sub> : Di duga sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **H5: Hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia untuk memahami realita dan bagaimana cara dalam bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki manusia tersebut meliputi kesadaran dalam diri akan sesama , guna untuk masa lampau ataupun masa depan. Kesadaran masyarakat yang rendah sering menjadi faktor penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau. Kesadaran perpajakan juga menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat

Dalam penelitian Santi (2012), mengatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Santi (2012) didukung oleh hasil penelitian Arum (2012) dan jatmiko (2006). Tetapi, dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), mengatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak

terhadap perpajakan sangat diperlukan guna dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi juga kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Untuk itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ha5 : Di duga kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**H6 : Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak**

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan ialah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, pendapat, penilaian, mengorganisir, menafsirkan situasi, memahami, peristiwa yang dapat memberikan perilaku yang positif maupun negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem dalam perpajakan telah tercapai (Sutari, 2013).

Berbagai macam fasilitas yang dibuat oleh Dirjen Pajak bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawab pajaknya sebagai wajib pajak. Dalam teori pembelajaran sosial, sistem perpajakan yang modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung. Hal tersebut akan menimbulkan perhatian dari wajib pajak. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak.

Dalam penelitian Winda Kurnia (2012) menyatakan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa berbagai kemudahan dari sistem perpajakan dari

persepsi yang baik yang ditimbulkan, akan meningkatkan kepatuhan masyarakat khususnya wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Untuk itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

$H_{a6}$  : Di duga persepsi atas efektivitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

