

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Pajak

Terdapat bermacam-macam pengertian pajak, namun pada umumnya memiliki maksud dan tujuan pajak yang sama. Pengertian pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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.

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo, 2012:2).

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dan kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum (S.I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi, 2011:1)

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat berupa kas kepada negara berdasarkan undang-undang yang dipaksakan tanpa adanya bentuk imbalan atau timbal balik secara langsung. Kegiatan pemungutan pajak telah diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku untuk mencapai kesejahteraan umum masyarakat.

2.1.2 Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2011:7), jenis pajak dikelompokkan menjadi tiga, yaitu menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutan.

1. Menurut Golongan

Pajak dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.
- b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, dan perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit.

2. Menurut Sifat

Pajak dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaannya memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat wajib pajak orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan wajib pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi wajib pajak tersebut digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak dan tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

3. Menurut Lembaga Pemungutan

Pajak dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Negara, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, serta Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2011:3), fungsi pajak dibagi menjadi dua, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai negara dan juga sebagai kas negara. Pembiayaan negara baik pembiayaan rutin maupun sebagai pembangunan negara. Sumber keuangan negara, pemerintah berupaya untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya sebagai kas untuk negara. Upaya tersebut ditempuh dengan

cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea Materai (BM).

2. Fungsi *Regularend*

Pajak mempunyai fungsi *regularend*, artinya pajak merupakan sebagai alat ukur untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai pengatur:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga harga barang tersebut semakin mahal. Pengenaan pajak ini ditujukan agar masyarakat tidak berlomba-lomba menggunakan barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- b. Tarif pajak progresif akan dikenakan atas penghasilan. Pengenaan pajak ini ditujukan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c. Tarif pajak ekspor sebesar 0%. Pengenaan pajak ini ditujukan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- d. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain. Pengenaan pajak ini ditujukan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- e. Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi. Pengenaan pajak ini ditujukan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.

- f. Perlakuan *tax holiday*. Pengenaan pajak ini ditujukan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2011:10), ada beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *With Holding System*.

1. *Official Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang member kewenangan aparaturnya perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparaturnya perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak bergantung pada kinerja para aparaturnya perpajakan.
2. *Self Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu untuk melakukan perhitungan pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran, dan menyadari pentingnya melakukan pembayaran pajak. oleh sebab itu, wajib pajak diberi 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.
3. *With Holding System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak terutang wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan

perpajakan yang berlaku. Penunjukkan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeter, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada kinerja pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010:24), pemungutan pajak kepada masyarakat harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu:

1. Pemungutan pajak harus adil. Pajak bertujuan untuk mewujudkan keadilan dalam hal pungutan pajak. Adil dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam pelaksanaannya.
2. Pajak diberlakukan bagi setiap warga negara yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak.
3. Sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran.
4. Pengaturan pajak harus berdasarkan Undang-Undang. Sesuai dengan Pasal 23 UUD 1945 yang berbunyi: “pajak dan pungutan yang bersifat untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan UU tentang pajak, yaitu:
 - a. Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara yang berdasarkan UU tersebut harus dijamin kelancarannya;
 - b. Jaminan hukum bagi para wajib pajak untuk tidak diperlakukan secara umum;
 - c. Jaminan hukum akan terjaganya kerahasiaan bagi para wajib pajak.
5. Pungutan pajak tidak mengganggu perekonomian.
6. Pemungutan pajak harus dilaksanakan dengan baik agar tidak mengganggu perekonomian, yaitu kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa. Pemungutan diharapkan tidak merugikan dan menghambat usaha masyarakat.

7. Pemungutan pajak harus efisien. Biaya-biaya yang dikeluarkan untuk membayar pajak harus diperhitungkan. Jangan sampai pajak yang diterima lebih rendah dari pada biaya pengurusan pajak. Oleh karena itu sistem pemungutan pajak harus dibuat sederhana dan mudah dipahami agar masyarakat tidak mengalami kesulitan.
8. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem yang sederhana akan memudahkan wajib pajak untuk menghitung beban pajak yang harus dibiayai sehingga akan memberikan dampak positif bagi para wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dalam pembayaran pajak. Sebaliknya, jika sistem pemungutan pajak sulit dan tidak mudah dipahami, wajib pajak akan semakin enggan untuk membayar pajak.

2.1.6 Wajib Pajak

Sesuai dengan ketentuan perpajakan, yaitu pihak yang melaksanakan kewajiban perpajakan kepada negara disebut wajib pajak (Liberti, 2014:20). Dalam Pasal 1 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah pihak yang melaksanakan kewajiban pajak. Wajib pajak terdiri dari 3 jenis, yaitu wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, dan bendahara sebagai pemotong atau pemungut pajak. Wajib pajak orang pribadi adalah semua orang yang telah memiliki penghasilan, yaitu penghasilan yang adalah objek pajak dan dikenakan tarif umum yang jumlahnya di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Penghasilan tersebut dapat berasal dari hasil sebagai pekerja (pegawai atau karyawan), profesi, ataupun melakukan kegiatan usaha.

Untuk wajib pajak badan sesuai pengertiannya dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang berupa kesatuan, baik yang melakukan usaha, maupun yang tidak

melakukan usaha, yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, pekumpulan, organisasi, yayasan, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif serta bentuk usaha tetap.

Sedangkan bendahara adalah pejabat yang ada dalam suatu kerja di instansi pemerintah atau lembaga negara yang telah ditunjuk oleh pimpinan berdasarkan Surat Keputusan untuk melakukan tugas kebhendaharaan. Tugas dari bendahara antara lain yaitu menghitung pajak, memungut atau memotong pajak, serta menyetorkan ke kas negara atau sebagian melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) bagi instansi pemerintah, dan kemudian melaporkan pajak tersebut.

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat waktu (Zain, 2010:40).

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan yaitu tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak (Siti Rahayu, 2010:245).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara yang baik untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya secara patuh dan taat tanpa adanya paksaan sesuai dengan peraturan perundang-undang perpajakan yang saat ini berlaku.

Menurut Nurmantu (2003), dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Kepatuhan Formal.

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam hal ini meliputi:

- a. Wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
- b. Wajib pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.
- c. Wajib pajak tidak memiliki tanggungan atau tunggakan pajak.

2. Kepatuhan Material.

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua kebutuhan materil perpajakan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini meliputi:

- a. Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas pajak membutuhkan informasi.
- b. Wajib pajak bersikap kooperatif dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan.
- c. Wajib pajak berkeyakinan bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
3. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
4. 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.

5. 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 5%.

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:82-84) ada beberapa indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam *self assessment system*, yaitu sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak.

Wajib pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak dan dapat melalui *e-register* (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung pajak oleh wajib pajak.

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat melalui *e-payment*.

4. Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana wajib pajak di dalam

melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140-141) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya:

1. Kondisi sistem administrasi suatu negara.

Dengan adanya perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan wajib pajak dapat lebih termotivasi untuk patuh dalam membayar pajak.

2. Pelayanan pada wajib pajak.

Apabila sistem administrasi dalam kondisi yang baik, maka instansi pajak, dan prosedur perpajakan juga dalam kondisi yang baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dapat menjadi lebih baik lagi dan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

3. Penegakan hukum perpajakan dan pemeriksaan pajak.

Jika hukum pajak dan pemeriksaan pajak berjalan dengan benar dan tegas maka akan memberikan pandangan yang baik untuk wajib pajak agar lebih patuh dalam terhadap pajak karena adanya hukum dan sanksi yang jelas.

4. Tarif pajak.

Tarif pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak dalam membayar pajak, apabila tarif pajak rendah maka tentunya tidak akan terlalu memberatkan wajib pajak.

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan ketika wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan untuk membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak mengetahui peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang berlaku, wajib pajak menghitung dengan benar, serta bersedia membayar tunggakannya (Abdul Rahman, 2010:49).

Kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta

kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Pandapotan Ritonga, 2011:15).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan memahamai tentang pajak. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya, bersedia untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan, dan tidak akan melanggar peraturan yang sudah berlaku. Apabila wajib pajak telah memiliki kesadaran maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Menurut Sri Rahayu dan Ita Salsalina (2009:5) ada beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Ada tiga bentuk kesadaran berkaitan dengan pembayaran pajak, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal tersebut wajib pajak ingin membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan suatu kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Liana Ekawati (2008:77) ada beberapa indikator kesadaran wajib pajak, yaitu:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan. Dengan lebih mengetahui perundang-undangan yang berlaku maka wajib pajak akan lebih sadar dalam pembayaran pajak.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Fungsi pajak dalam pembiayaan negara dapat berupa beragam fasilitas yang telah dibuat oleh

pemerintah seperti sarana publik, sekolah, jalan raya, dll. Selain itu pajak juga digunakan untuk biaya pendidikan, biaya kesehatan dan pembayaran gaji pegawai negara. Semakin tinggi biaya pajak yang dipungut maka pembiayaan pajak akan lebih optimal.

3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan melaksanakan kewajiban perpajakan wajib pajak didasarkan pada ketentuan yang berlaku, diantaranya undang-undang perpajakan, Peraturan Pemerintah RI No. 36 Tahun 2017 Tentang Pengenaan Pajak Penghasilan.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Dengan memahami fungsi pajak tentunya wajib pajak akan lebih sadar untuk lebih taat dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak.

Ada beberapa alasan yang menyebabkan wajib pajak enggan untuk membayar pajak, diantaranya:

1. Berbagai peraturan pelaksanaan undang-undang yang sering kali tidak konsisten dengan undang-undangnya. Lebih banyak memakan waktu untuk melaksanakan peraturan hukumnya daripada perancangan hukum pajak.
2. Database yang masih jauh dari standar Internasional. Padahal database sangat menentukan untuk menguji kebenaran pembayaran pajak dengan sistem *self-assessment*. Persepsi masyarakat, bahwa banyak dana yang dikumpulkan oleh pemerintah digunakan secara boros atau dikorupsi, juga menimbulkan kendala untuk meningkatkan kepatuhan pembayar pajak.
3. Berbagai pungutan resmi dan tidak resmi, baik di pusat maupun daerah, yang membebani masyarakat juga menimbulkan hambatan untuk menaikkan penerimaan pajak.
4. Lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap kepatuhan membayar pajak bagi penyelenggara negara.
5. Kurang atau tidak adanya kesadaran pada masyarakat. Semakin paham akan manfaat dan pengetahuan pajak, maka wajib pajak diharapkan lebih peka dengan kewajiban pembayaran pajak yang harus dilakukan.

2.1.9 Pemahaman Peraturan Pajak

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara atau proses wajib pajak dalam memahami tentang peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Wajib pajak yang mengerti dan memahami peraturan perpajakan maka wajib pajak tersebut akan taat dalam kewajiban perpajakannya. Semakin paham wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan maka akan semakin sedikit wajib pajak yang melalaikan kewajiban perpajakannya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Menurut Panca Hardiningsih (2008:11) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan akan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pemahaman tentang peraturan dan pengetahuan yang kurang dari wajib pajak mengenai pajak itu sendiri. Sebagian wajib pajak memperoleh informasi dari pegawai pajak, selain itu ada juga yang memperoleh informasi dari media cetak, seminar, dan pelatihan pajak.

Menurut konsep pengetahuan dan pemahaman pajak Siti Kurnia Rahayu (2010:141) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 Tahun 2009. Tujuannya adalah meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, prosedur pembayaran, NPWP, SPT, dan pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung

jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

- a. Fungsi penerimaan (*Budgetery*), yaitu pajak yang berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi mengatur (*Regular*), yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kewajiban di bidang sosial dan ekonomi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan perpajakan serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Tingkat pemahaman tentang peraturan perpajakan wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Apabila wajib pajak telah memiliki tingkat pemahaman peraturan pajak yang tinggi maka akan membuat wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

2.1.10 Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

(Pandji Santosa, 2008:55). Pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (wajib pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya (Siti Rahayu, 2010:134)

Menurut Keputusan Menpan No. 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mampu dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian.

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja, dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan, dan tata cara pembayarannya serta waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat member rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisien.

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap

memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan kepada masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis.

Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran. Kondisi dan kemampuan masyarakat dalam membayar. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan dan Merata.

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dan harus diimbangi dengan distribusi yang merata dan juga diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu.

Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat harus dapat diselesaikan yaitu dalam kurun waktu dan yang telah ditentukan.

Menurut Thomas Sumarman (2012:6) ada beberapa tolak ukur perusahaan atas tingkat kepercayaan terhadap konsultan pajak, yaitu:

1. Komitmen.

Pegawai pajak bisa dinilai dari cara bagaimana dia memberikan pedoman dan masukkan kepada wajib pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus memiliki komitmen untuk membantu wajib pajak atau klien dalam waktu yang lama.

2. Integritas dan Kejujuran.

Pegawai pajak harus memiliki integritas dan kejujuran yang tinggi. Pegawai yang memiliki integritas dan kejujuran yang tinggi adalah pegawai yang dapat diandalkan, tidak melakukan kebohongan, tepat waktu, dan memiliki etika yang baik juga.

3. Pengetahuan.

Menjadi seorang konsultan pajak harus mengerti dan memiliki pengetahuan tentang keuangan, masalah perpajakan, dan peraturan perundang-undangan perpajakan yang diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya.

4. Keahlian.

Semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh seorang konsultan pajak, maka semakin tinggi pula tingkat keahliannya.

5. Komunikasi.

Cara berkomunikasi yang baik dan benar harus dimiliki oleh seorang konsultan pajak. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena kurang terjalannya komunikasi dengan baik.

6. Tingkat Kenyamanan.

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh wajib pajak atau perusahaan dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak terhadap kliennya.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang kedepannya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak atas bantuan atau jasa yang diberikan oleh pegawai pajak kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan harus bersikap secara adil, baik, ramah, komunikatif, serta memberikan pelayanan secara maksimal yang dapat memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak. Pegawai pajak harus dapat dipercaya, jujur, terbuka, dan jelas dalam memberikan informasi kepada wajib pajak agar mudah dipahami. Dengan semua itu yang dilakukan oleh pegawai pajak, akan membuat wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan kegiatan pembayaran pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

1. Harjanti Puspa Arum (2012).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner serta teknis analisis berganda. Perbedaan penelitian ini, yaitu metode yang digunakan adalah *simple random sampling*, serta tempat pengambilan data responden.

2. Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Perbedaan pada penelitian ini adalah tempat dan waktu saat melakukan penelitian serta variabel sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada. Persamaan penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak serta sama-sama menggunakan kuisioner. Perbedaan penelitian ini yaitu metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*.

3. Sri Putri Tita Mutia (2014).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dimana sanksi yang tegas maka kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana

semakin tinggi kesadaran perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin baik pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Tingkat pemahaman berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin tinggi tingkat pemahaman maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

4. Rolalita Lukmana Putri (2015).

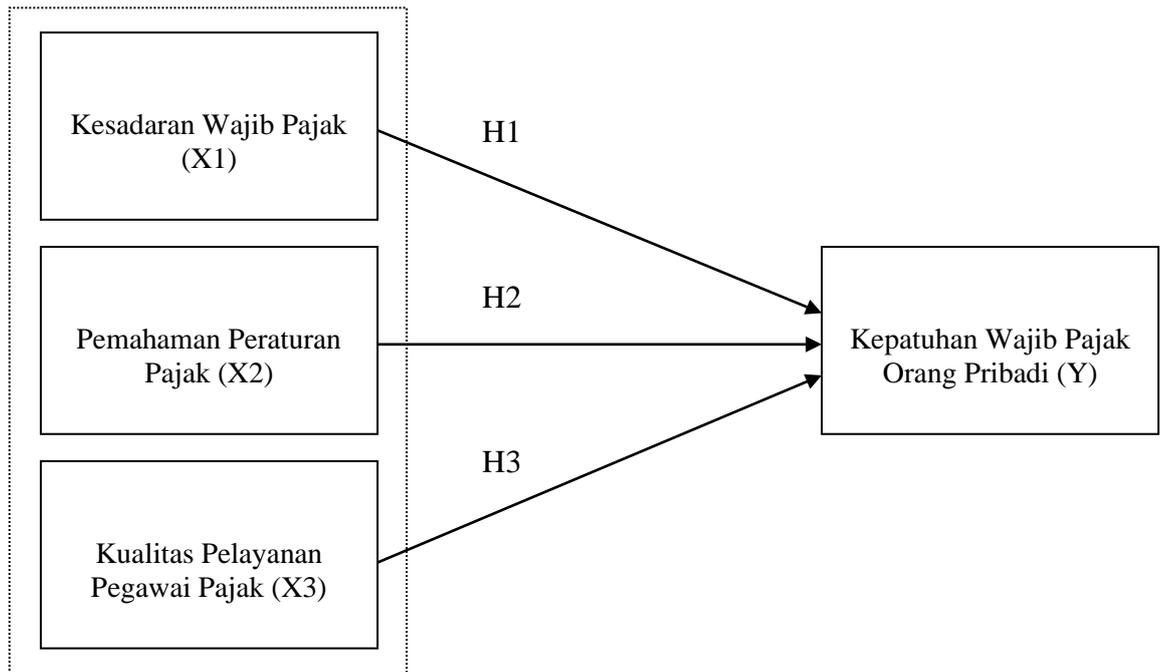
Penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi membayar pajak adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan tingkat pendidikan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian ini adalah terdapat pada variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independen.

5. Pertiwi Kundalini (2015).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015 berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pegawai pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah tidak

menggunakan pemahaman peraturan pajak dalam variabel independen, serta tempat pengambilan data dan responden.

2.3 Model Konseptual Penelitian



Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X1 : Kesadaran Wajib Pajak

X2 : Pemahaman Peraturan Pajak

X3 : Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

—————> : Pengaruh interaksi masing-masing variabel X terhadap Y

H1 : Hipotesis 1

H2 : Hipotesis 2

H3 : Hipotesis 3

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak timbul dari dalam diri wajib pajak. Hal tersebut merupakan faktor paling penting dalam menentukan keberhasilan pemungutan pajak. Meningkatkan kesadaran wajib pajak maka akan berdampak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan nantinya akan berdampak pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Putri Tita Mutia pada tahun 2014 yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020.

2.4.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pemahaman peraturan pajak merupakan sebuah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan dan dapat menerapkan ke dalam kegiatan perpajakan. Apabila seorang wajib pajak mengerti dan memahami peraturan pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini menjadi dasar dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh pada ketaatan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putut Priambodo pada tahun 2017 yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2 : Pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pelayanan pegawai pajak yang dianggap terlalu berbelit-belit mengakibatkan wajib pajak tidak mau untuk membayar pajak, serta banyaknya tindakan kejahatan, seperti korupsi yang masih dilakukan oleh beberapa oknum pegawai pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien, dan tidak berbelit-belit agar wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan kegiatan pembayaran pajaknya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi Kundalini pada tahun 2015 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3 : Kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020.