

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985. Teori ini merupakan pengembangan atas *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang berhubungan dengan perilaku-perilaku individu. Variabel yang belum diterapkan pada TRA, yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), ditambahkan pada TPB. Selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, dalam *theory of planned behavior* juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikan seseorang, yaitu kemampuan untuk melakukan tindakan yang ditimbulkan oleh individu karena adanya niat untuk berperilaku.

Menurut Ajzen, (2002: 2), niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu sebagai berikut.

- a. *Behavioral Beliefs*
Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*).

- b. *Normative Beliefs*
Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*).
- c. *Control Beliefs*
Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungan. Ketiga faktor tersebut memiliki kontribusi secara mandiri terhadap niat dan perilaku, karena faktor-faktor tersebut diharapkan memberikan pengaruh perilaku yang berbeda pada situasi yang berbeda. Alasan pemilihan teori ini adalah kepatuhan membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

2.1.2 Dasar-Dasar Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak dikemukakan oleh para ahli dengan memberikan batasan-batasan yang berbeda, namun memiliki maksud yang sama. Pendapat para ahli yang dikutip dalam Priantara (2013: 2), antara lain sebagai berikut.

- a. Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M dan Brock Horace R.
“Pajak dapat diartikan adanya aliran dari sektor privat ke sektor publik yang dipungut berdasarkan keuntungan ekonomi tertentu dari nilai setara dalam rangka pemenuhan kebutuhan negara dan objek-objek sosial.”
- b. Dr. P. J. A. Andriani
“Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya

menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

c. Dr. N. J. Fieldmann

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan penguasa secara umum) tanpa ada kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutupi pengeluaran umum.”

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang merupakan perubahan kelima atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, menyatakan bahwa 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.

Berdasarkan pendapat di atas, pajak yang dipungut pada prinsipnya sama, yakni masyarakat diminta menyerahkan sebagian harta yang dimiliki sebagai kontribusi untuk membiayai keperluan barang dan jasa bagi kepentingan bersama. Pajak dapat diartikan sebagai iuran rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi langsung dari pemerintah yang diatur dalam undang-undang, untuk membiayai pengeluaran umum negara demi kemakmuran rakyat.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

Pajak merupakan pendapatan yang berguna bagi negara dalam membiayai pembangunan nasional. Menurut Priantara, (2013:

4), fungsi pajak dibagi menjadi 2, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulair*.

a. Fungsi *Budgetair* (Pendanaan)

Fungsi *budgetair* disebut fungsi utama pajak atau fungsi fiskal. Fungsi *budgetair* adalah fungsi yang letaknya di sektor publik dan pajak merupakan suatu alat atau sumber untuk memasukan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, sedangkan fungsi mengatur pajak digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Upaya memasukan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara dilakukan melalui kebijakan intensifikasi dan ekstensifikasi. Kebijakan ekstensifikasi berkaitan dengan penambahan wajib pajak terdaftar sedangkan intensifikasi pajak berkaitan dengan upaya menggali potensi pajak yang belum atau kurang maksimal pengenaan pajaknya.

b. Fungsi *Regulair* (Mengatur)

Fungsi *regulair* disebut juga fungsi tambahan yaitu pajak digunakan sebagai alat kebijaksanaan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi mengatur:

1. pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang mewah
2. tarif pajak ekspor adalah 0% yang bertujuan untuk mendorong hasil produksi barang atau penyerahan jasa ke luar negeri sehingga dapat memperbesar cadangan devisa negara dan mendorong investasi dan lapangan kerja di dalam negeri
3. kompensasi kerugian yang lebih lama pada sektor dan daerah tertentu yang bertujuan untuk mendorong investasi sektor strategis dan pemerataan serta percepatan pembangunan.

Berdasarkan fungsi pajak tersebut, pajak merupakan sumber keuangan negara yang digunakan untuk mengatur pengeluaran pemerintah dan melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi.

2.1.2.3 Jenis Pajak

Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutnya. Menurut Mardiasmo, (2013: 5-6), pembagian jenis pajak sebagai berikut.

- a. Menurut golongannya, jenis pajak terdiri:
 1. Pajak langsung, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.
 2. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
- b. Menurut sifatnya, jenis pajak terdiri dari:
 1. Pajak subjektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan pada subjeknya.
 2. Pajak objektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.
- c. Menurut lembaga pemungutannya, jenis pajak terdiri dari:
 1. Pajak negara atau pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 2. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga masing-masing.

2.1.2.4 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Priantara, (2013: 8), asas pemungutan antara lain sebagai berikut.

- a. Asas domisili atau tempat tinggal
Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik

penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

b. Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Berdasarkan asas pemungutan pajak tersebut dapat disimpulkan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya dan negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, pemungutan pajak dikenakan atas sebagian kekayaan atau pengeluaran seseorang ke suatu badan kas negara berdasarkan undang-undang dan peraturan perpajakan.

2.1.2.5 Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dikenal dengan beberapa sistem. Menurut Resmi, (2014: 11), sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut.

a. *Official Assessment System*

Official assessment system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur 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 ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. *Self Assessment System*

Self assessment system adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai

dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

1. menghitung sendiri pajak yang terutang,
2. memperhitungkan sendiri pajak yang terutang,
3. membayar sendiri pajak yang terutang,
4. melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang, dan
5. mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

c. *With Holding System*

With holding system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan tersebut, *official assessment system* membuat wajib pajak bersifat pasif dan pemerintahlah yang bersifat aktif dalam menentukan besarnya pajak terutang, *self assessment system* membuat wajib pajak yang bersifat aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. *With holding system* membuat wajib pajak dan pemerintah bersifat pasif dan pihak ketigalah yang memotong besarnya pajak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2.6 Tarif Pajak

Pajak dipungut berdasarkan tarif. Tarif pajak merupakan ukuran atau standar pemungutan pajak. Menurut Priantara, (2013: 14-16), ada empat macam tarif pajak, antara lain sebagai berikut.

- a. Tarif Proporsional
Tarif berupa persentase yang tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak.
- b. Tarif Tetap
Tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.
- c. Tarif Progresif
Persentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.
- d. Tarif Degresif
Persentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah dikenai pajak semakin besar.

2.1.2.7 Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak.

Setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

Kewajiban wajib pajak orang pribadi menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, antara lain sebagai berikut.

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat

- kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan NPWP, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b. Mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas, dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
 - c. Menyampaikan SPT dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur atau dengan berdasarkan peraturan menteri keuangan.
 - d. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan surat setoran pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan peraturan menteri keuangan.
 - e. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
 - f. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
 - g.
 1. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
 2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan
 3. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Kewajiban-kewajiban perpajakan di atas pada saat ini dapat dilakukan dengan mudah oleh wajib pajak dengan mengakses melalui internet. Kemudahan dalam membuat NPWP melalui sistem *e-registration*, kemudahan dalam melaporkan kewajiban pajak melalui *e-filling*, serta kemudahan dalam menyampaikan surat pemberitahuan melalui *e-SPT*.

2.1.3 Kepatuhan Membayar Pajak

Gibson (1991) dalam Nalendro, (2014: 23), mendefinisikan kepatuhan sebagai motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan.

Menurut Rahayu, (2006: 110), kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Berdasarkan pendapat di atas, kepatuhan membayar pajak dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan untuk mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan. Kepatuhan membayar pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan.

Devano dan Rahayu, (2006: 110), mengemukakan ada dua macam

jenis kepatuhan pajak, yaitu sebagai berikut.

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Perundang-undangan perpajakan. Misalnya memiliki NPWP bagi yang berpenghasilan dan tidak terlambat melaporkan SPT masa maupun tahunan sebelum batas waktu.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya wajib pajak

yang telah mengisi SPT dengan benar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Menurut Nowak dalam Zain, (2007: 31), kepatuhan merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi sebagai berikut.

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

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007,

wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila

memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir (sebelumnya hanya dua tahun).
- b. Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai dengan November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b, telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pada periode pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan
- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (WTP) selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan sebagai berikut.
Laporan audit harus:
 1. disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan; dan
 2. pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
- f. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir (sebelumnya 10 tahun).

Kepatuhan membayar pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi sebagai kriteria wajib pajak patuh sekalipun memberikan kontribusi besar pada negara. Membayar pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka secara intensif perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Adapun penjelasan untuk masing-masing faktor adalah sebagai berikut.

2.1.3.1 Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) dalam Fikriningrum, (2012: 14), pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari.

Menurut Carolina dan Simanjuntak (2010) dalam Setyawati, (2013: 27), pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Berdasarkan pendapat tersebut, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan mengenai perpajakan, yang dapat dijadikan sebagai suatu informasi dalam bertindak dan mengambil keputusan, sehubungan dengan hak dan kewajiban oleh wajib pajak di bidang perpajakan.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 6 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, menyatakan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara langsung, untuk orang pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi berdasarkan domisili, mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan persyaratan tertentu (fotokopi KTP, fotokopi kartu keluarga, surat keterangan domisili dan untuk orang pribadi karyawan ditambah dengan surat rekomendasi dari instansi yang bersangkutan). Setelah itu, wajib pajak akan memperoleh NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan melalui internet, yaitu dengan membuka situs *www.pajak.go.id*, pilih menu *e-reg* dan mengisi formulirnya. Wajib pajak akan memperoleh NPWP dan SKTS (jangka waktu 30 hari). Sebelum jatuh tempo wajib pajak harus ke KPP terdaftar untuk meminta SKT. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami hak wajib pajak seperti penggunaan fasilitas umum, pemakaian jalan raya yang halus, pembangunan sekolah-sekolah negeri dan lain-lain, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti

membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka mereka akan sadar melakukan kewajiban perpajakannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang “Pajak Penghasilan”, sanksi keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi adalah Rp.100.000,00, sedangkan sanksi untuk keterlambatan pembayaran pajak adalah berupa bunga 2% per bulan yang dihitung dari berakhirnya batas waktu penyampaian surat pemberitahuan tahunan sampai tanggal pembayaran. Sanksi untuk wajib pajak yang tidak memiliki NPWP adalah sanksi administrasi berupa denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, sanksi pidana berupa penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun. Batas waktu penyampaian surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi, paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak. Sedangkan batas waktu pembayarannya, paling lambat sebelum surat pemberitahuan tahunan disampaikan (30 Maret).

SPT harus diisi dengan benar, lengkap dan jelas. Wajib pajak yang tahu dan paham terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor

122/PMK.010/2015 Tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan

Tidak Kena Pajak, paling sedikit adalah sebagai berikut.

- a. Rp 36.000.000,00 untuk diri wajib pajak orang pribadi.
- b. Rp 3.000.000,00 untuk wajib pajak yang kawin.
- c. Rp 36.000.000,00 untuk tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung oleh suami.

- d. Rp 3.000.000,00 untuk anggota keluarga wajib pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak, maksimal tanggungan tiga orang.

Penghasilan Kena Pajak (PKP) adalah penghasilan yang melebihi penghasilan tidak kena pajak dan tarif pajak. Tarif pajak orang pribadi berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 17 ayat 1 (a) antara lain sebagai berikut.

Tabel 3. Tarif Pajak

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 50.000.000,00	5 %
Di atas Rp 50.000.000,00 – Rp 250.000.000,00	15%
Di atas Rp 250.000.000,00 – Rp 500.000.000,00	25%
Di atas Rp 500.000.000,00	30%

Sumber: Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada Pasal 17 Ayat 1(a)

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) dalam Fikriningrum, (2012: 15), untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu sebagai berikut.

- a. Kepemilikan NPWP
- b. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
- c. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak
- d. Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak
- e. Mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang diikuti.

2.1.3.2 Persepsi Wajib Pajak atas Efektivitas Sistem Perpajakan

Menurut Leavit dalam Setyawati, (2013: 27), persepsi dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu. Persepsi dalam arti luas adalah pandangan atau pengertian yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Robbins (1996) dalam Fikriningrum, (2012: 18), mendefinisikan persepsi sebagai proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi dan peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif.

Menurut Shaleh (2004) dalam Setyawati, (2013: 28), persepsi merupakan fungsi psikis yang dimulai dari proses sensasi, tetapi diteruskan dengan proses mengelompokkan, menggolong-golongkan, mengartikan, dan mengkaitkan beberapa rangsangan sekaligus. Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun sesuatu kejadian yang dialami. Persepsi juga dapat didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisasikan data-data indera kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari disekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri.

Menurut Widayati dan Nurlis dalam Setyawati, (2013: 28), efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah tercapai.

Berdasarkan pendapat tersebut, persepsi dapat diartikan sebagai proses pemberian arti terhadap rangsangan yang datang dari luar. Persepsi selalu diawali dengan pemahaman terhadap objek persepsi, maka konteks persepsi dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai aktualisasi sikap yang dicerminkan dalam pemahaman dan penafsiran dari wajib pajak orang pribadi atas pengenaan pajak penghasilan. Maksudnya adalah, apakah pajak penghasilan yang dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi dirasa sudah sesuai dengan kemampuannya (*ability to pay*) atau belum.

Menurut Widayati dan Nurlis, (2010: 6), persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dapat dilihat melalui sebagai berikut.

- a. Adanya *e-FIN* yang didapatkan dari Kantor Pelayanan Pajak
- b. Adanya *e-registration* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP secara online
- c. Wajib pajak dapat mengisi SPT menggunakan aplikasi *e-SPT* yang terdapat pada website ditjen pajak
- d. Terdapat *e-filling* dan *e-banking* memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran secara online
- e. Penyampaian SPT melalui *drop box* membantu wajib pajak dalam penyampaian SPT tanpa harus wajib pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak ditempat wajib pajak terdaftar.

Fasilitas *call center* atau kring pajak 1500200 merupakan layanan pemberian informasi umum perpajakan mengenai informasi tentang perpajakan yang berlaku, informasi mengenai penggunaan aplikasi elektronik yang disediakan oleh DJP dalam rangka pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari wajib

pajak, serta informasi pendukung pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari wajib pajak seperti informasi alamat dan nomor telepon unit kerja DJP, konfirmasi kebenaran NPWP dan informasi lain yang disediakan oleh KLIP DJP sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.3.3 Pelayanan Fiskus

Ellitan dan Anatan, (2007: 115), menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan, tidak berwujud, dan merupakan objek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller, (2009: 231), pelayanan atau *service* adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Jatmiko (2006) dalam Arum, (2012: 19), mendefinisikan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Fiskus merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk memberikan manfaat serta memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini yaitu wajib pajak.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Pasal 58 menjelaskan fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai pelayanan fiskus, yaitu sebagai berikut.

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- k. Pelaksanaan intensifikasi
- l. Pembetulan ketetapan pajak
- m. Pengurangan pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan pelaksanaan administrasi kantor.

Ilyas dan Burton, (2008: 202), menyatakan bahwa untuk mengetahui pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh

fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan yaitu sebagai berikut.

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

Hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan, antara lain sebagai berikut.

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegehan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

Fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perpajakan.

2.2 Penelitian yang Relevan

Hasil penelitian yang relevan digunakan sebagai pembanding atau acuan dalam melakukan kajian penelitian. Hasil penelitian yang dijadikan pembanding atau acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Penelitian yang Relevan

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ryanni Probondari Z. (2013)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan	Ada pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan aparat perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum serta manfaat pajak yang dirasakan terhadap kemauan membayar pajak yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji F yang menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $2,756 > 2,56$.
2.	Restu Mutmainnah Marjan (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)	Ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji F yang menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $40,985 > 0,05$.
3.	Sapti Wuri Handayani (2012)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas	Ada pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang dibuktikan dari hasil

			perhitungan uji F yang menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $3,698 > 2,467$
4.	Septia Mory (2015)	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Tanjung Balai Karimun)	Ada pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Tanjung Balai Karimun yang dibuktikan dari hasil perhitungan uji F yang menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $54,545 > 2,31$

2.3 Kerangka Pikir

Pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan negara, maka secara intensif perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak antara lain pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus.

Kepatuhan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Menyadari hal tersebut, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Menurut Norman D. Nowak dalam Zain, (2007: 31), kepatuhan merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi sebagai berikut.

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

Pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan akan menimbulkan kepatuhan membayar pajak. Wajib pajak yang sudah memahami peraturan pajak, berpikir akan lebih baik membayar pajak dari pada terkena sanksi pajak. Menurut Widayati dan Nurlis (2010) dalam Fikriningrum, (2012: 15), untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu sebagai berikut.

- a. Kepemilikan NPWP
- b. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
- c. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak
- d. Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak
- e. Mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang diikuti.

Persepsi selalu diawali dengan pemahaman terhadap objek persepsi, maka konteks persepsi dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai aktualisasi sikap yang dicerminkan dalam pemahaman dan penafsiran dari wajib pajak orang pribadi atas pengenaan pajak penghasilan. Persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dapat dilihat melalui sebagai berikut.

- a. Adanya *e-Registration* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP secara online

- b. Wajib pajak dapat mengisi SPT menggunakan aplikasi *e-SPT* yang terdapat pada website dirjen pajak
- c. Terdapat *e-filling* dan *e-billing* memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran secara online
- d. Penyampaian SPT melalui *drop box* membantu wajib pajak dalam penyampaian SPT tanpa harus wajib pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak ditempat wajib pajak terdaftar.

Ilyas dan Burton (2010) dalam Arum, (2012: 33), menyatakan bahwa fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

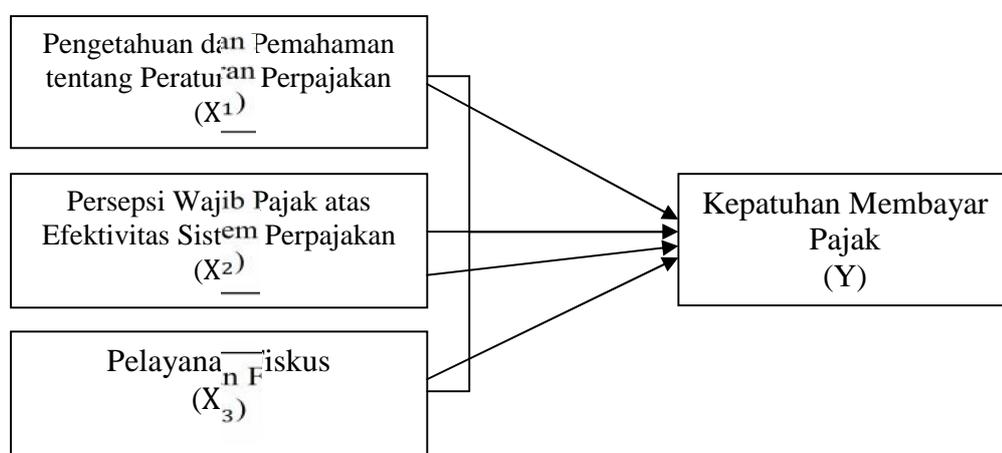
Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Pasal 58 menjelaskan fungsi dari kantor pajak pratama sebagai pelayanan fiskus, yaitu sebagai berikut.

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- k. Pelaksanaan intensifikasi
- l. Pembetulan ketetapan pajak
- m. Pengurangan pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan pelaksanaan administrasi kantor.

Pelayanan fiskus dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak ketika wajib pajak merasakan puas atas pelayanan yang diberikan aparat pajak

kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan dengan senang melaksanakan pembayaran pajaknya sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kepatuhan masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka dugaan adanya pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X_1), persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan (X_2) dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y) dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Paradigma teoritis pengaruh X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dan perlu dibuktikan kebenarannya dengan data atau fakta yang ada dan terjadi di lapangan. Berdasarkan

kerangka pikir di atas, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.
2. Ada pengaruh persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.
3. Ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.
4. Ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.