

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu, berikut merupakan penjabaran dan tabel beberapa penelitian terdahulu :

1. Adi Nugroho, Rahman, dan Zulaikha. (2012)

Penelitian yang pertama berjudul “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang”. Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu : variabel independen (bebas) yang terdiri dari Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, dan kesadaran membayar pajak. Sedangkan variabel dependennya (terkait) adalah kemauan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

- a. Ada pengaruh positif dan signifikan antara Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.
- b. Ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak.

- c. Ada pengaruh positif dan signifikan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, terhadap kemauan membayar pajak.
- d. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak.
- e. Ada pengaruh antara Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, dan kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak.

2. Sri Rustyaningsih (2011)

Penelitian yang ke dua berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”. Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu : variabel independen (bebas) Adanya pengaruh positif antara Pemahaman terhadap self assesment system, Kualitas pelayanan, Tingkat pendidikan, tingkat penghasilan dan persepsi wajib pajak Sedangkan variabel dependennya (terkait) sanksi perpajakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

- a. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Pemahaman terhadap self assesment system terhadap sanksi perpajakan.
- b. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap sanksi perpajakan.
- c. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Tingkat pendidikan terhadap sanksi perpajakan.
- d. Adanya pengaruh positif antara tingkat penghasilan terhadap sanksi perpajakan.

- e. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.
- f. Adanya pengaruh antara Pemahaman terhadap self assesment system, Kualitas pelayanan, Tingkat pendidikan tingkat penghasilan dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

3. Pancawati Hardiningsih, Nila Yuliawati (2011)

Penelitian yang ke tiga berjudul “Faktor Faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak”. Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu : variabel independen (bebas) Kesadaran membayar pajak Sedangkan variabel dependennya (terkait) kemauan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

- a. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak
- b. Adanya pengaruh antara Kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak

4. Widayati dan Nurlis (2010)

Penelitian yang keempat berjudul “kesadaran memabayar pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan efektivitas sistem perpajakan atas kemauan membayar pajak”. Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu : variabel independen (bebas) yang terdiri dari kesadaran memabayar pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan efektivitas sistem perpajakan Sedangkan variabel dependennya (terkait) adalah kemauan membayar pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa :

- a. Tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran memabayar pajak, terhadap kemauan membayar pajak.
- b. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak
- c. Tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak
- d. Tidak adanya pengaruh antara kesadaran memabayar pajak dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak
- e. Adanya pengaruh antara pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

Tabel 2.1

Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil
Adi Nugroho, Rahman, dan Zulaikha. (2012)	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan	Analisis regresi berganda	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Antara lain Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan,

	Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Satu)"		elayanan fiskus, presepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak terhadap kemaua membayar pajak
Sri Rustyaningsih (2011)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis regresi berganda	Faktor Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain : Pemahaman terhadap self assesment system, Kualitas pelayanan, Tingkat pendidikan tingkat penghasilan, presepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan
Pancawati Hardiningsih, Nila Yuliawati (2011)	Faktor Faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak	Analisis regresi berganda	Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.
Widayati	Variabel bebas yang	Analisis	Kesadaran membayar

dan Nurlis (2010)	digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan efektivitas sistem perpajakan. Variable terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak	regresi berganda	pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sementara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
----------------------	---	------------------	--

Sumber : Penelitian Terdahulu

Pajak merupakan hal yang sangat vital bagi pembangunan suatu Negara, untuk negara tersebut lebih maju, baik itu disektor pembangunan maupun sector ekonomi. Dengan pembangunan yang meluas itu menjamin perekonomian semakin cepat berkembang bahkan lebih maju. Untuk itu diperlukan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Kesadaran membayar pajak itu ditentukan oleh beberapa faktor, diantaranya pemahaman tentang perpajakan, pelayanan pajak yang berkualitas dan efektifitas system perpajakan. Pajak-pajak yang menunjang pembangunan adalah pajak bumi

dan bangunan, pajak penghasilan dan pajak penambahan nilai. Akan tetapi disini penulis hanya membahas tentang jenis pajak penghasilan sebagai studi kasusnya.

Jenis Pajak Penghasilan atau PPh. Jenis pajak penghasilan ada bermacam-macam. Berikut ini jenis pajak penghasilan yang banyak bersinggungan dengan wajib pajak. Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang harus dibayarkan subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak. Kewajiban pajak pada pajak penghasilan melekat pada wajib pajak atau subjek pajak bersangkutan sehingga tidak dapat diwakilkan. Ketentuan Umum, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, kewajiban membayar pajak penghasilan dapat pula dikenakan untuk penghasilan yang diperoleh pada tengah atau akhir tahun selama ia diterima dalam tahun pajak tersebut.

Agar tidak bingung karena banyaknya jenis pajak penghasilan, berikut adalah pajak-pajak yang termasuk ke dalamnya:

1. **Pajak Penghasilan Pasal 21**

Wajib pajak PPh Pasal 21 adalah orang yang dikenai pajak atas penghasilannya atau penerima penghasilan yang dipotong PPh21 berdasarkan Perdirjen PER-32/PJ/2015 Pasal 3 wajib pajak PPh 21. Jika disimpulkan peserta wajib pajak terbagi menjadi 6 kategori, antara lain pegawai, bukan pegawai, penerima pensiun dan pesangon, anggota dewan komisaris, mantan pegawai dan peserta kegiatan. Secara lebih rinci peserta wajib pajak adalah sebagai berikut:

a. Pegawai

- b. Penerima uang pesangon, pensiun, atau uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua, atau jaminan hari tua, termasuk ahli warisnya juga merupakan wajib pajak PPh 21
- c. Wajib pajak PPh 21 kategori bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pemberian jasa, meliputi:
 - 1) Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai dan aktuaris
 - 2) Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama, penari, pemahat, pelukis dan seniman lainnya
 - 3) Olahragawan
 - 4) Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator
 - 5) Pengarang, peneliti, dan penerjemah
 - 6) Pemberi jasa dalam segala bidang termasuk teknik, komputer dan sistem aplikasinya, telekomunikasi, elektronika, fotografi, ekonomi, dan sosial serta pemberi jasa kepada suatu kepanitiaan
 - 7) Agen iklan
 - 8) Pengawas atau pengelola proyek

- 9) Pembawa pesanan atau menemukan langganan atau yang menjadi perantara
 - 10) Petugas penjaja barang dagangan
 - 11) Petugas dinas luar asuransi dan/atau
 - 12) Distributor perusahaan *multilevel marketing* atau *direct selling* dan kegiatan sejenis lainnya.
- d. Anggota dewan komisaris atau dewan pengawas tidak merangkap sebagai Pegawai Tetap pada perusahaan yang sama
- e. Mantan pegawai, dan/atau
- f. Wajib pajak PPh Pasal 21 kategori peserta kegiatan yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan keikutsertaannya dalam suatu kegiatan, antara lain:
1. Peserta perlombaan dalam segala bidang, antara lain perlombaan olah raga, seni, ketangkasan, ilmu pengetahuan, teknologi dan perlombaan lainnya
 2. Peserta rapat, konferensi, sidang, pertemuan, atau kunjungan kerja
 3. Peserta atau anggota dalam suatu kepanitiaan sebagai penyelenggara kegiatan tertentu
 4. Peserta pendidikan dan pelatihan atau
 5. Peserta kegiatan lainnya.

2. Pajak Penghasilan Pasal 22

PPH Pasal 22 atau Pajak Penghasilan Pasal 22 dikenakan kepada badan-badan usaha tertentu, baik milik pemerintah maupun swasta yang melakukan kegiatan perdagangan ekspor, impor dan re-impor.

Melalui penerbitan peraturan No. 90/PMK.03/2015, pemerintah melebarkan badan-badan yang berhak memungut PPh Pasal 22 yaitu menjadi wajib pajak badan yang melakukan penjualan barang yang tergolong sangat mewah.

Menurut UU Pajak Penghasilan (PPH) Nomor 36 tahun 2008, Pajak Penghasilan Pasal 22 (PPH Pasal 22) adalah bentuk pemotongan atau pemungutan pajak yang dilakukan satu pihak terhadap wajib pajak dan berkaitan dengan kegiatan perdagangan barang. Mengingat sangat bervariasinya obyek, pemungut, dan bahkan tarifnya, ketentuan PPh Pasal 22 relatif lebih rumit dibandingkan dengan PPh lainnya, seperti PPh 21 atau pun PPh 23.

Pada umumnya, PPh Pasal 22 dikenakan terhadap perdagangan barang yang dianggap “menguntungkan”, sehingga baik penjual maupun pembelinya dapat menerima keuntungan dari perdagangan tersebut. Karena itulah, PPh Pasal 22 dapat dikenakan baik saat penjualan maupun pembelian.

3. Pajak Penghasilan Pasal 23

Mengutip dari situs *pajak.go.id*, pajak penghasilan (PPH) Pasal 23 adalah pajak yang dipotong atas penghasilan yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau hadiah dan penghargaan, selain yang telah dipotong PPh Pasal 21. Biasanya PPh Pasal 23 dikenakan saat adanya transaksi di

antara dua pihak. Pihak yang berlaku sebagai penjual atau penerima penghasilan atau pihak yang memberi jasa akan dikenakan PPh Pasal 23. Sementara pihak pemberi penghasilan atau pembeli atau pihak penerima jasa akan memotong dan melaporkannya ke kantor pajak.

Untuk mengetahui pihak yang berhak memotong PPh Pasal 23 dan pihak penerima penghasilan yang terkena potongan PPh 23, yaitu :

a. Pemotong PPh Pasal 23

- 1) Badan pemerintah
- 2) Subjek pajak badan dalam negeri
- 3) Penyelenggaraan kegiatan
- 4) Bentuk Usaha Tetap (BUT)
- 5) Perwakilan perusahaan luar negeri lainnya
- 6) Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri tertentu yang ditunjuk Direktur Jenderal Pajak sesuai dengan KEP-50/PJ/1994, di antaranya:

- Akuntan, arsitek, dokter, notaris, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), kecuali camat, pengacara, dan konsultan yang melakukan pekerjaan bebas.
- Orang pribadi yang menjalankan usaha yang menyelenggarakan pembukuan atas pembayaran berupa sewa.

- Wajib pajak orang pribadi ini hanya melakukan pemotongan PPh Pasal 23 atas sewa selain tanah dan bangunan saja.
- b. Penerima penghasilan yang dipotong PPh Pasal 23 :
- 1) Wajib Pajak (WP) dalam negeri dalam hal ini bisa orang pribadi atau badan
 - 2) Bentuk Usaha Tetap (BUT)

4. Pajak Penghasilan Pasal 25

Pajak Penghasilan Pasal 25 (PPh Pasal 25) adalah pajak yang dibayar secara angsuran. Tujuannya adalah untuk meringankan beban wajib pajak, mengingat pajak yang terutang harus dilunasi dalam waktu satu tahun. Pembayaran ini harus dilakukan sendiri dan tidak bisa diwakilkan.

Perhitungan PPh Pasal 25. Besarnya angsuran PPh Pasal 25 dalam tahun berjalan (tahun pajak berikutnya setelah tahun yang dilaporkan di SPT tahunan PPh) dihitung sebesar PPh yang terutang pajak tahun lalu, yang dikurangi dengan :

- a. Pajak penghasilan yang dipotong sesuai Pasal 21 (yaitu sesuai tarif pasal 17 ayat (1) bagi pemilik NPWP dan tambahan 20% bagi yang tidak memiliki NPWP) dan Pasal 23 (15% berdasarkan dividen, bunga, royalti, dan hadiah serta 2% berdasarkan sewa dan penghasilan lain serta imbalan jasa) serta pajak penghasilan yang dipungut sesuai pasal 22 (pungutan 100% bagi yang tidak memiliki NPWP)

- b. Pajak penghasilan yang dibayar atau terutang di luar negeri yang boleh dikreditkan sesuai pasal 24, lalu dibagi 12 atau total bulan dalam pajak masa setahun.

PPH Pasal 25 Terdapat dua (2) jenis pembayaran angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25 (PPH Pasal 25) untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), yaitu :

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu (WP-OPPT), yaitu yang melakukan usaha penjualan barang, baik grosir maupun eceran, serta jasa dengan satu atau lebih tempat usaha. PPh 25 bagi OPPT = $0.75\% \times \text{omzet bulanan}$ tiap masing-masing tempat usaha.
- b. Wajib Pajak Orang Pribadi Selain Pengusaha Tertentu (WP-OPSPT), yaitu pekerja bebas atau karyawan, yang tidak memiliki usaha sendiri. PPh 25 bagi OPSPT = Penghasilan Kena Pajak (PKP) x Tarif PPh 17 ayat (1) huruf a UU PPh (12 bulan).

5. **Pajak Penghasilan Pasal 26**

Jenis pajak penghasilan ini dikenakan atas penghasilan yang bersumber dari Indonesia yang diterima atau diperoleh wajib pajak luar negeri selain bentuk usaha tetap di Indonesia. Berikut ini jenis penghasilan yang dikenai PPh pasal 26 :

- a. Dividen,

- b. Bunga
- c. Diskonto
- d. Imbalan sehubungan dengan jaminan pengembalian utang
- e. Royalti, sewa
- f. Penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta
- g. Imbalan sehubungan dengan jasa, pekerjaan, kegiatan, hadiah dan penghargaan, pensiun dan pembayaran berkala lainnya
- h. Premi swap dan transaksi lindung lainnya.
- i. Besaran potongan pajak jenis pajak penghasilan ini yaitu sebesar 20%.

6. Pajak Penghasilan Pasal 29

Berdasarkan UU No. 36 Tahun 2008, PPh Pasal 29 adalah PPh Kurang Bayar (KB) yang telah tercantum dalam SPT Tahunan PPh, yakni sisa dari PPh yang terutang dalam tahun pajak yang bersangkutan dikurangi dengan kredit PPh (PPh Pasal 21, 22, 23, dan 24) dan juga PPh Pasal 25.

PPh Kurang Bayar Harus Sudah Dilunasi Sebelum Dikeluarkannya SPT. Jika terdapat PPh kurang bayar, Wajib Pajak (WP) berkewajiban untuk melunasi kekurangan dari pembayaran pajak yang terutang sebelum dikeluarkannya SPT Pajak Penghasilan. Jika tahun buku sama dengan tahun kalender, kekurangan dari pajak tersebut harus sudah dilunasi paling lambat 31 Maret untuk Wajib Pajak Orang Pribadi atau 30 April untuk Wajib Pajak Badan (WPB) sesudah tahun pajak berakhir.

PPH Pasal 29 wajib disetor dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP), yakni paling lambat sebelum SPT Tahunan dilaporkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ataupun pada akhir bulan ke-3 tahun pajak berikutnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Sementara bagi Wajib Pajak Badan (WPB), penyetorannya dilakukan paling lambat pada akhir bulan ke-4 tahun pajak berikutnya.

7. **Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (2)**

PPH pasal 4 ayat (2) adalah pajak atas penghasilan yang bersifat final serta tidak dapat dikreditkan dengan pajak penghasilan terutang. Penghasilan di bawah ini dapat dikenai PPh Pasal 4 ayat (2) bersifat final:

- a. penghasilan berupa bunga deposito dan tabungan lainnya, bunga obligasi dan surat utang negara, dan bunga simpanan yang dibayarkan oleh koperasi kepada anggota koperasi orang pribadi;
- b. penghasilan berupa hadiah undian
- c. penghasilan dari transaksi saham dan sekuritas lainnya, transaksi derivatif yang diperdagangkan di bursa, dan transaksi penjualan saham atau pengalihan penyertaan modal pada perusahaan pasangannya yang diterima oleh perusahaan modal ventura
- d. penghasilan dari transaksi pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan, usaha jasa konstruksi, usaha real estate, dan persewaan tanah dan/atau bangunan dan
- e. penghasilan tertentu lainnya

yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah. Penghasilan-penghasilan tersebut merupakan objek pajak. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan antara lain :

- a. perlu adanya dorongan dalam rangka perkembangan investasi dan tabungan masyarakat
- b. kesederhanaan dalam pemungutan pajak;-berkurangnya beban administrasi baik bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak;
- c. pemerataan dalam pengenaan pajaknya dan memerhatikan perkembangan ekonomi dan moneter, atas penghasilan-penghasilan tersebut perlu diberikan perlakuan tersendiri dalam pengenaan pajaknya.

Perlakuan tersendiri dalam pengenaan pajak atas jenis penghasilan tersebut termasuk sifat, besarnya, dan tata cara pelaksanaan pembayaran, pemotongan, atau pemungutan diatur dengan Peraturan Pemerintah. Obligasi sebagaimana dimaksud di atas termasuk surat utang berjangka waktu lebih dari 12 (dua belas) bulan, seperti *Medium Term Note*, *Floating Rate Note* yang berjangka waktu lebih dari 12 (dua belas) bulan. Surat Utang Negara yang dimaksud di atas meliputi Obligasi Negara dan Surat Perbendaharaan Negara.

Objek pajak penghasilan pasal 4 ayat (2) adalah investasi, atau simpanan seperti bunga deposito, bunga obligasi dan surat utang negara, bunga simpanan yang dibayarkan koperasi, hadiah undian, transaksi saham dan sekuritas lainnya, serta transaksi-transaksi lainnya yang menguntungkan sebagaimana diatur dalam undang-undang.

8. Pengertian Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak ke negara. Di Indonesia, berlaku 3 jenis sistem pemungutan pajak, yakni:

a. *Self Assessment System*.

Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online yang sudah dibuat oleh pemerintah.

Peran pemerintah dalam sistem pemungutan pajak ini adalah sebagai pengawas dari para wajib pajak. *Self assessment system* diterapkan pada jenis pajak pusat. Contohnya adalah jenis pajak PPN dan PPh. Sistem pemungutan pajak yang satu ini mulai diberlakukan di Indonesia setelah masa reformasi pajak pada 1983 dan masih berlaku hingga saat ini. Namun, terdapat konsekuensi dalam sistem pemungutan pajak ini. Karena wajib pajak memiliki wewenang menghitung sendiri besaran pajak terutang yang perlu dibayarkan, maka wajib pajak biasanya akan mengusahakan untuk menyetorkan pajak sekecil mungkin.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak *Self Assessment*.

- 1) Penentuan besaran pajak terutang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri.
- 2) Wajib pajak berperan aktif dalam menuntaskan kewajiban pajaknya mulai dari menghitung, membayar, hingga melaporkan pajak.
- 3) Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak, kecuali jika wajib pajak telat lapor, telat bayar pajak terutang, atau terdapat pajak yang seharusnya wajib pajak bayarkan namun tidak dibayarkan.

b. Official Assessment System.

Official Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada *fiskus* atau aparat perpajakan sebagai pemungut pajak. Dalam sistem pemungutan pajak *Official Assessment*, wajib pajak bersifat pasif dan pajak terutang baru ada setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

Sistem pemungutan pajak ini bisa diterapkan dalam pelunasan Pajak Bumi Bangunan (PBB) atau jenis pajak daerah lainnya. Dalam pembayaran PBB, KPP merupakan pihak yang mengeluarkan surat ketetapan pajak berisi besaran PBB terutang setiap tahunnya.

Wajib pajak tidak perlu lagi menghitung pajak terutang melainkan cukup membayar PBB berdasarkan Surat Pembayaran Pajak

Terutang (SPPT) yang dikeluarkan oleh KPP tempat objek pajak terdaftar. Ciri-ciri sistem perpajakan *Official Assessment*:

- 1) Besarnya pajak terutang dihitung oleh petugas pajak.
- 2) Wajib pajak sifatnya pasif dalam perhitungan pajak mereka.
- 3) Pajak terutang ada setelah petugas pajak menghitung pajak yang terutang dan menerbitkan surat ketetapan pajak.
- 4) Pemerintah memiliki hak penuh dalam menentukan besarnya pajak yang wajib dibayarkan.

c. *Withholding Assessment System*.

Pada *Withholding System*, besarnya pajak dihitung oleh pihak ketiga yang bukan wajib pajak dan bukan juga aparat pajak/fiskus. Contoh *Withholding System* adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara instansi terkait. Jadi, karyawan tidak perlu lagi pergi ke KPP untuk membayarkan pajak tersebut. Jenis pajak yang menggunakan *withholding system* di Indonesia adalah PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Final Pasal 4 ayat (2) dan PPN.

B. Landasan Teori

1. Pemahaman tentang pajak

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga (Muljono, 2008) yaitu : Wajib Pajak Pribadi, Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Bendaharawan.

2. Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax Policy*, *Tax Law* dan *Tax Administration*. Sistem perpajakan dapat disebut metode atau cara bagaimana mengelola uang pajak yang terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas Negara. Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2004) yakni : *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, *Witholding Taxsystem*.

3. Theory of Perceived Behavior (TPB)

Theory of Perceived Behavior (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan berpikir. Pilihan tingkah laku dipertimbangkan, konsekuensi dan hasil dari setiap tingkah laku dievaluasi, dan dibuat sebuah keputusan apakah akan bertindak atau tidak. Kemudian keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana menurut Fishbein, Ajzen dan banyak penelitalain seringkali dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara kita akan bertingkah laku dalam situasi yang terjadi Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012). Dalam *Theory of*

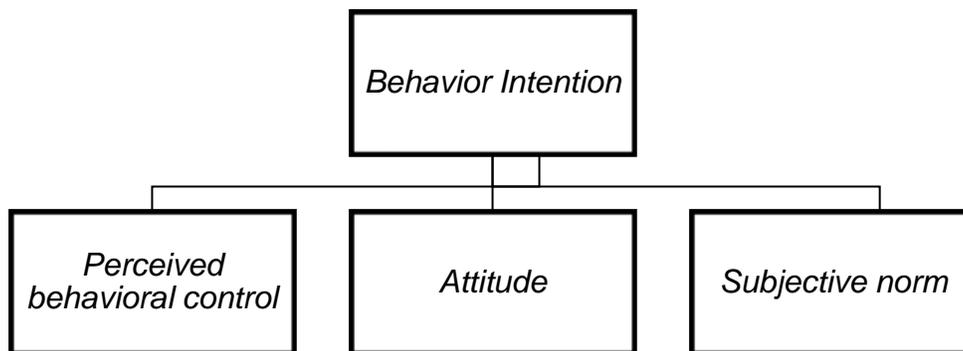
Planned Behavior (TPB), perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu yaitu :

1. *Normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation comply*),
2. *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strenght and outcome evaluation*),
3. *Control beliefs*, yaitu 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*).

Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norms*) dan *control beliefs* menimbulkan *perceived behavioral control* atau kontrol tingkah laku yang dipersepsikan Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012). *Perceived behavioral control* digunakan sebagai penilaian terhadap kemampuan sikap untuk menampilkan tingkah laku. *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam penelitian ini sebagai dasar hipotesis ke empat. Dengan penjelesan bahwa apabila wajib pajak sudah sadar membayar pajak selanjutnya wajib pajak memiliki kemauan untuk membayar pajak. Begitupun sebaliknya, apabila

wajib pajak tidak sadar membayar pajak selanjutnya wajib pajak tidak memiliki kemauan untuk membayar pajak.

Gambar 2.1
Theory of Planned Behavior



4. Kesadaran Membayar Pajak (Y)

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2005) disebutkan bahwa kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara untuk bertindak maupun menyikapi terhadap realitas. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan dan pelayanan yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku-perilaku wajib pajak.

Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya namun tidak hanya berhenti sampai di situ justru mereka semakin kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, terutama terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, misalnya penerapan tarifnya, mekanisme pengenaan pajaknya, regulasinya, benturan praktek di lapangan dan perluasan subjek dan objeknya. Masyarakat di negara maju memang telah merasakan manfaat pajak yang mereka bayar. Bidang kesehatan, pendidikan, sosial maupun sarana dan prasarana transportasi yang cukup maju maupun biaya operasional aparat negara berasal dari pajak mereka. Pelayanan medis gratis, sekolah murah, jaminan sosial maupun alat-alat transportasi modern menjadi bukti pemerintah mengelola dana pajak dengan baik. Dengan digalakkannya kesadaran akan pajak ini diharapkan Indonesia akan menuju

kesejahteraan yang selama ini diharapkan. Slogan “LUNASI PAJAKNYA AWASI PENGGUNAANNYA” tidak hanya suara dan gaungnya semata yang nyaring namun bisa benar-benar terwujudkan bahwa pajak menjadi pendapatan utama negara yang diperuntukkan dan dikelola dengan transparan dan akuntabel bagi kepentingan masyarakatnya sendiri.

Menurut Marihot (2010) apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketetapan, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga tidak tebal. Pada sebagian besar masyarakat dalam hal ini masyarakat Indonesia, tingkat kesadaran dalam membayar pajak sendiri dirasa sangat kurang. Hal tersebut diperkuat adanya pernyataan dari Soemarso (dalam Agus, 2006) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Menurut Suryadi (2006) terdapat empat indikator penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak : menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, mempelajari karakteristik wajib pajak, meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dan penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak

Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun

berupa pelatihan secara intensif agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang wajib pajak agar melaksanakan dan atau meningkatkan kesadaran dalam membayar perpajakan. Tatiana dan Priyo (2009) menjabarkan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak, yaitu :

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Di samping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006).

Kesadaran membayar pajak dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada penelitian ini sebagai minat berperilaku (*behavior intention*). Karena, minat berperilaku (*behavior intention*) ini di pengaruhi oleh kontrol perilaku (pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan yang di berikan oleh 24 DJP kepada wajib pajak secara intensif), sikap (pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan), norma subjektif (wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk membayar pajak).

Kesadaran membayar pajak (Y) merupakan keadaan dimana seseorang wajib pajak mengetahui, memahami, dan mengerti tentang membayar pajak. Menurut teori (Tatiana dan Priyo 2009) maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
- b. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
- c. Membayar pajak tidak sesuai dengan yang diharuskan dibayar akan merugikan negara.

5. Pemahaman Akan Peraturan Perpajakan (X1)

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2005) disebutkan bahwa pengetahuan adalah apa yang diketahui oleh manusia atau hasil pekerjaan manusia menjadi tahu. Pengetahuan itu merupakan milik atau isi pikiran

manusia yang merupakan hasil dari proses usaha manusia untuk tahu. Pengetahaun akan peraturan perpajakan bisa diperoleh wajib pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan Dirjen Pajak. Pemahaman berasal dari kata paham yang mempunyai arti mengerti benar, sedangkan pemahaman merupakan proses perbuatan cara.

Rahadi (2014) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman Wajib Pajak tinggi akan membuat Wajib Pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Menurut Budiarta (2013) menyatakan bahwa kurangnya upaya Wajib Pajak dalam memperhatikan sosialisasi atau iklan yang telah dilakukan oleh pihak aparat pajak, membuat Wajib Pajak cenderung tidak patuh dalam membayar kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang akan membayar pajak tentunya perlu memahami manfaat dalam membayar pajak dan fungsi dari pajak itu sendiri. Semakin tingginya pemahaman tentang peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

Berdasarkan definisi diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses

dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman pertaturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- a. Kepemilikan NPWP, setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
- b. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila Wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
- c. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
- d. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku,

maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.

- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
- f. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Pemahaman tentang peraturan perpajakan (X1) merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan

pengetahuan itu untuk membayar pajak. Menurut teori (Resmi 2009) dan (Widayati dan Nurlis 2010) maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan
- b. Pemahaman akan sanksi perpajakan jika mereka lalai akan kewajibannya.
- c. Pemahaman wajib pajak akan PTKP, PKP, dan Tarif pajak
- d. Pemahaman akan peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perpajakan/pihak terkait.

6. Pelayanan Yang Berkualitas (X2)

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Ni Luh Supadmi, 2009). (Pandiangan, 2008) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik

berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut (Parasuraman, 1985 dalam Sapriadi, 2013) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjanya memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- e. *Empathy* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dijelaskan diatas bahwa pentingnya kualitas pelayanan pada Wajib Pajak merupakan suatu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih banyak. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakan.

Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas pajak. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak. Selain itu, peralatan yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan seperti alat komunikasi, komputer, ruang tunggu yang bagus, nomor antrian, serta peralatan penunjang lainnya.

Pelayanan yang diberikan selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika

pelayanan tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan pajak yang berkualitas (X2) merupakan usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Menurut teori (Ni Luh Supadmi 2009) (Pandiangan 2008). Maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelayanan memiliki kompetensi skill know ledge, Experience dalam hal kebijakan perpajakan, Admiistrasi pajak dan perundang undangan.
- b. Perluasan tempat pelayanan terpadu.
- c. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak semakin nyata.

7. Efektivitas Sistem Perpajakan (X3)

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional.

Berdasarkan hal tersebut diharapkan sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking* dan *drop box*, dan lain-lain dapat lebih sempurna serta memberikan kemudahan kepada

wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan dapat memberikan pencitraan atau persepsi yang baik kepada hal yang terkait dengan pajak terutama pada sistem perpajakan.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain :

- a. Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
- b. Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.
- c. Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
- d. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
- e. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *eregistration* dari *website* pajak.

Persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia berkaitan dengan media yang digunakan dalam membayar pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan

bagi wajib pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi kesadaran wajib pajak.

Efektifitas sistem perpajakan (X3) merupakan pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Menurut teori (Widayati dan Nurlis 2010). Maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaporan SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling*
- b. Pembayaran pajak melalui *e-Banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.
- c. Peraturan pajak terbaru dapat diakses melalui internet.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Penulis menyajikan kerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini. Metode penelitian menggunakan persamaan. Dimana persamaan pertama pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan yang berkualitas dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak. Pada bagian ini akan ditampilkan ringkasan gambar kerangka pemikiran yang akan ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

1. Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Suryadi (2006) dalam penelitiannya menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Gardina dan Hariyanto (2006) menemukan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah: Pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak (H1). Untuk

dapat mengetahui apakah pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak ada pengaruhnya maka dilakukan uji hipotesis secara parsial maupun secara simultan.

2. Pajak Yang Berkualitas Terhadap Wajib Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak

Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Menurut Anchok (1994), aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

Aparat pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Keterampilan yang harus dimiliki aparat pajak adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik (Boediono, 2000). Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak. Suryadi (2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Beberapa indikator bahwa pelayanan pajak yang berkualitas dapat mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Pertama, fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan

pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Kedua, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Ketiga, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diharapkan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Widayanti dan Nurlis, 2010). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah: Pelayanan pajak yang berkualitas berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak (H2). Untuk dapat mengetahui apakah pajak yang berkualitas terhadap wajib pajak dengan kesadaran membayar pajak ada pengaruhnya maka dilakukan uji hipotesis secara parsial maupun secara simultan.

3. Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan Dengan kesadaran Membayar Pajak

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Selama ini wajib pajak masih mempersepsikan pajak adalah pungutan wajib bukan sebagai wujud peran serta dalam pembangunan karena mereka belum merasakan dampak secara nyata pajak bagi negara dan masyarakat, apalagi

ditambah persepsi mereka terhadap petugas pajak. Selain itu masih banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif terhadap petugas pajak yang terlihat dari rendahnya pelayanan petugas pajak (Supriyati dan Hidayati, 2008). Dengan adanya persepsi yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang sudah ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain pertama, adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan *e-Filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. Kedua, pembayaran melalui *e-Banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Keempat ialah bahwa peraturan pajak dapat diakses lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. Dan yang kelima adalah pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-register* dari website pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat (Widayati dan Nurlis, 2010). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah: Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak (H3). Untuk dapat mengetahui apakah efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap

kesadaran membayar pajak ada pengaruhnya maka dilakukan uji hipotesis secara parsial maupun secara simultan.