

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan penerimaan Negara yang paling utama dan paling besar untuk itu pajak merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan pembangunan nasional, dibawah ini merupakan definisi pajak yaitu :

Menurut Rochmat Soemitro (2003:50). Pengertian pajak adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut S.J.Djajadiningrat (2003:3), mendefinisikan :

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari 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 timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Berdasarkan pada definisi pajak yang telah dikemukakan para ahli nampak memberikan kesan bahwa pajak dipungut oleh pemerintah hanya sebagai sumber dana negara untuk mengisi kas negara mengingat pajak sebagai sumber pendapatan utama pemerintah dan atas keberadaannya sangatlah krusial dalam pembangunan.

2.1.1.2 Unsur – Unsur Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1) menyatakan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- ”1. Iuran dari rakyat kepada negara
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang-undang
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal balik atau kompensasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas”.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Fungsi pajak tidak terlepas dari tujuan pajak, sementara tujuan pajak tidak terlepas dari tujuan Negara. Dengan demikian, tujuan pajak itu harus diselaraskan dengan tujuan Negara yang menjadi landasan tujuan pemerintah. Tujuan pemerintah maupun tujuan Negara semua berakar pada tujuan masyarakat. Tujuan masyarakat inilah yang menjadi falsafah bangsa dan Negara. Oleh karena itu, tujuan dan fungsi pajak tidak terlepas dari tujuan dan fungsi negara yang mendasarinya. Ada 2 fungsi pajak menurut Siti Resmi (2008:3) yaitu sebagai berikut:

- ”1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)
Pajak mempunyai fungsi budgetair artinya pajak merupakan salah satu penerimaan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara.
Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Regulerend (Pengatur)

Fungsi *regulerend* yaitu fungsi yang digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah baik dibidang ekonomi, social maupun polotik, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Contoh: dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras, sehingga konsumsi minuman keras dapat ditekan.”

Richard Burton dan Wirawan B Ilyas (2007:11) menyebutkan fungsi pajak yaitu:

- “1. Fungsi anggaran (*budgetair*) adalah fungsi yang letaknya di sektor publik yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, dan bila ada surplus akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.
3. Fungsi demokrasi yaitu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik, pembayar pajak bisa melakukan protes (*complaint*).
4. Fungsi distribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur dalam masyarakat”.

2.1.1.4 Jenis-Jenis Pajak

Pajak menurut Siti Resmi (2008:7) dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu sebagai berikut:

- ”1. Menurut Golongannya
 - a. Pajak Langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dipindahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan.
Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifatnya

Pembagian pajak menurut sifatnya dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip:

a. Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : Pajak Penghasilan.

b. Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada obyeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut Lambaga Pemungut

a. Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

b. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh : Pajak reklame, pajak hiburan dan lain-lain”.

2.1.1.5 Surat Pemberitahuan Pajak (SPT)

Menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, yang dimaksud dengan :

“Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Kantor Pelayanan Pajak tidak wajib untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terhutang, tetapi mempunyai wewenang untuk menerbitkan surat ketetapan pajak apabila ternyata data atau perhitungan yang diberitahukan dalam surat pemberitahuan tidak benar atau bertentangan dengan ketentuan undang-undang.

Fungsi surat pemberitahuan menurut Mardiasmo (2001, 20) adalah sebagai berikut :

1. “Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terhutang
2. Untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pajak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak
3. Untuk melaporkan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak penghasilan orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak, yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.”

Selanjutnya mengenai jenis surat pemberitahuan sebagaimana yang ditetapkan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan jenis-jenis SPT yaitu :

1. “Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak
2. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.”

Menurut Pasal 3 ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, batas waktu penyampaian SPT adalah sebagai berikut :

1. “Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak.
2. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak.
3. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.”

Menurut Pasal 7 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, sanksi terlambat atau tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut :

- a. “Untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah)
- b. Untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah)
- c. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah)
- d. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah).”

2.1.1.6. Surat Tagihan Pajak (STP)

Menurut Pasal 1 angka 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, yang dimaksud dengan Surat Tagihan Pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda. Apabila Wajib Pajak tidak atau belum melunasi kewajibannya maka dapat diterbitkan surat tagihan pajak dan dikenakan sanksi administrasi berupa bunga atau denda administrasi.

Menurut Pasal 14 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, surat tagihan pajak dapat dikeluarkan apabila :

- a. “Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar.
- b. Dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung.
- c. Wajib Pajak dikenai sanksi administrasi berupa denda dan/atau bunga
- d. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu
- e. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, selain:
 - a) identitas pembeli sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya; atau

- b) identitas pembeli serta nama dan tandatangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b dan huruf g Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, dalam hal penyerahan dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak pedagang eceran
- f. Pengusaha Kena Pajak melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak
- g. Pengusaha Kena Pajak yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (6a) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya.”

Menurut Mardiasmo (2000, 33) fungsi surat tagihan pajak adalah :

1. “Sebagai koreksi atas jumlah pajak yang terutang menurut SPT Wajib Pajak
2. Sarana untuk mengenakan sanksi administrasi berupa bunga atau denda
3. Alat untuk menagih pajak.”

2.1.1.7 Surat Setoran Pajak (SSP)

Menurut Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, yang dimaksud dengan :

“Surat Setoran Pajak adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan”

Surat setoran pajak mempunyai beberapa bentuk yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Terdapat banyak macam formulir yang masing-masing diberi kode sendiri-sendiri, seperti :

- a) Untuk setoran pajak penghasilan tahunan (Ps.29 PPh) selambat-lambatnya pada akhir bulan ketiga pada suatu tahun pajak (KP.U.7)
- b) Untuk setoran pajak yang dipotong oleh pemberi kerja selambat-lambatnya 10 hari setelah terhutangnya pajak (KP.U.7)
- c) Untuk setoran pajak yang dipotong berdasarkan Ps. 23 dan 26 UU PPh, selambat-lambatnya 10 hari setelah terhutangnya pajak (KP.U.7)
- d) Untuk setoran pajak penghasilan bulanan selama tahun pajak berjalan berdasarkan ketentuan Ps. 25 UU PPh, selambat-lambatnya tanggal 15 bulan berikutnya, digunakan kode KP.U.7

- e) Untuk setoran PPN, PPnBM, Bea Meterai, bea lelang dan pajak tidak langsung lainnya digunakan formulir dengan kode KP.U.BA juga dibuat dalam rangkap empat (4)

2.1.2 Pengetahuan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan 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.

Pengetahuan menurut Notoatmodjo (2003:24) adalah:

“Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, yang terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Pengetahuan adalah domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang”.

Menurut Taufik (2007:24) yang menjelaskan tentang pengetahuan adalah sebagai berikut:

“Pengetahuan merupakan pengindraan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan lain sebagainya)”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui manusia tentang benda, sifat, keadaan, dan harapan-harapan.

2.1.2.2 Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang. Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Resmi (2009:22), menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah :

“Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan 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”.

Menurut Supriyati (2009:23), pengetahuan perpajakan adalah :

“Pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak”.

Menurut Veronica Carolina (2009:7)

“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 dibidang perpajakan.”

Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) yaitu wajib pajak harus meliputi :

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia

3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Adapun pengetahuan pajak yang diungkapkan Pancawati Hardiningsih (2008:11):

“Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong-royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tahu menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun Negara.”

Fallan dalam Siti Kurnia Rahayu (2009:141), mengemukakan bahwa:

“Memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil.”

Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan *continue* akan meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak

Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi Pengetahuan Pajak menurut Notoatmodjo (2003:37):

“1) Faktor Internal antara lain:

a) Pendidikan

Tokoh pendidikan abad 20 M. J. Largevelt yang dikutip oleh Notoatmojo (2003) mendefinisikan bahwa pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan, dan bantuan yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan. Sedangkan GBHN Indonesia mendefinisikan lain, bahwa pendidikan sebagai suatu usaha dasar untuk menjadi kepribadian dan kemampuan didalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup.

b) Minat

Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu dengan adanya pengetahuan yang tinggi didukung minat yang cukup dari seseorang sangatlah mungkin seseorang tersebut akan berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan.

c) Pengalaman

Pengalaman adalah suatu peristiwa yang dialami seseorang (Middle Brook, 1974) yang dikutip oleh Azwar (2009), Mengatakan bahwa tidak adanya suatu pengalaman sama sekali. Suatu objek psikologis cenderung akan bersikap negatif terhadap objek tersebut untuk menjadi dasar pembentukan sikap pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Karena itu sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan, pengalaman akan lebih mendalam dan lama membekas.

d) Usia

Usia individu dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat berulang tahun. Semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa akan lebih dipercaya daripada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwanya, makin tua seseorang maka makin kondusif dalam menggunakan koping terhadap masalah yang dihadapi.

2) Faktor External antara lain:

a) Ekonomi

Dalam memenuhi kebutuhan primer ataupun sekunder, keluarga dengan status ekonomi baik lebih mudah tercukupi dibanding dengan keluarga dengan status ekonomi rendah, hal ini akan mempengaruhi

kebutuhan akan informasi termasuk kebutuhan sekunder. Jadi dapat disimpulkan bahwa ekonomi dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang tentang berbagai hal.

b) Informasi

Informasi adalah keseluruhan makna, dapat diartikan sebagai pemberitahuan seseorang adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Pesan-pesan sugestif dibawa oleh informasi tersebut apabila arah sikap tertentu. Pendekatan ini biasanya digunakan untuk menggunakan kesadaran masyarakat terhadap suatu inovasi yang berpengaruh perubahan perilaku, biasanya digunakan melalui media masa.

c) Kebudayaan/Lingkungan

Kebudayaan dimana kita hidup dan dibesarkan mempunyai pengaruh besar terhadap pengetahuan kita. Apabila dalam suatu wilayah mempunyai budaya untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan maka sangat mungkin berpengaruh dalam pembentukan sikap pribadi atau sikap seseorang.”

Menurut Soemitro dalam Harahap (2004:44) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Pengetahuan pajak adalah:

“1. Umur

Menurut Notoatmodjo (2003) mengatakan bahwa umur merupakan variabel yang selalu diperhatikan dalam penelitian-penelitian epidemiologi yang merupakan salah satu hal yang mempengaruhi pengetahuan. Umur adalah lamanya waktu hidup seseorang dalam tahun yang dihitung sejak dilahirkan sampai berulang tahun yang terakhir. Masa menopause merupakan masa peralihan dari masa haid sampai masa berhentinya haid, berlangsung antara usia 30-46 tahun (Depkes, 2007).

2. Pendidikan

Tingkat pendidikan juga mempengaruhi persepsi seseorang untuk lebih menerima ide-ide dan teknologi baru (SDKI, 1997). Pendidikan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Karena dapat membuat seseorang untuk lebih mudah mengambil keputusan dan bertindak.

3. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan kegiatan yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari artinya makin cocok jenis pekerjaan yang diemban, makin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.”

2.1.2.3 Indikator Pengetahuan Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Widyawati dan Nurlis (2010), menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan dapat dilihat dari (1) Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan. (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. (3) Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi dan training.

Indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan menurut Burton (2008:8) adalah sebagai berikut :

3. Kepemilikan NPWP
Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang fungsinya sebagai identitas khusus untuk sarana administrasi perpajakan.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
Apabila wajib pajak telah mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak maka mereka akan membayar dan melaporkan pajak mereka. Wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban yang jelas dalam undang-undang.
5. 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 apabila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu saja akan mendorong setiap wajib pajak untuk taat dan menjalankan kewajibannya dengan baik.
6. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak
Mengetahui dan memahi PTKP, PKP, dan tarif pajak yang berlaku akan mendorong wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri dengan benar.

7. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh (KPP) Kantor Pelayanan Pajak upaya sosialisasi ketentuan perpajakan merupakan faktor lain keberhasilan mewujudkan masyarakat untuk sadar dan peduli pajak.
8. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan

2.1.3 Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat kesuksesan suatu organisasi. Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckop yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008:59) mengemukakan bahwa :

“Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Parasuraman dalam Rambat Lupioadi dan A. Hamdani (2008:180) mengemukakan bahwa :

“Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Atribut-atribut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan merupakan sesuatu yang tak terlihat (*intangible*).
2. Pelayanan merupakan sesuatu yang heterogen, artinya dalam pengukuran kinerja suatu jasa sering bervariasi, tergantung dari sisi penyedia jasa dan pelanggan.

3. Pelayanan tidak dapat ditempatkan dalam suatu kinerja waktu tertentu, sehingga penilaiannya dilakukan sepanjang waktu.
4. Hasil pelayanan atau dalam hal ini produknya, tidak dapat dipisahkan dari konsumsi yang diperlukan.

Berdasarkan atribut mengenai kualitas pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen akan berbeda-beda tergantung dari perasaan psikis konsumen yang bersangkutan dalam merasakan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan sendiri pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemampuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan Negara dari sektor pajak.

Apabila mengacu kepada paradigma baru pendekatan administrasi publik, maka pelayanan prima perpajakan merupakan pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Fiskus

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 dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Ni Luh dan Supadmi (2009:47) menyatakan bahwa pelayanan fiskus adalah sebagai berikut :

“Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus”.

Pandiangan (2008:59) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan penjelasan di atas 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 perpajakannya. 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 oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

2.1.3.3 Indikator Pelayanan Fiskus

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan system informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Pancawati Hardiningsih (2011:35) menyebutkan bahwa indikator kualitas layanan fiskus antara lain:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, *skill, knowledge, experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.

2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
4. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak.

2.1.4 Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia yang dapat memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas. Vanesa dan Hari (2009:14) menyatakan bahwa :

“Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung”.

Irianto (2005:41) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran ini akan membuat wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

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 kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Safri Numatu (2005:103) menyatakan bahwa:

“Kesadaran Wajib Pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.”

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:16) menyatakan :

“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, tariff pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan”.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran Manik Asri (2009:5) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

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

Menurut Manik Asri (2009) menyatakan bahwa :

“Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan

yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajiban pajaknya.” Dimana kegiatan tersebut adalah :

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

Irianto (2005) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, diantaranya:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
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 kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Marihot (2010:62) :

“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 (2006:37) yang menyatakan bahwa :”kesadaran perpajakan masyarakat yang

rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah.

Menurut Suryadi (2006:55) terdapat empat indikator penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak:

1. Menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya,
2. Mempelajari karakteristik wajib pajak
3. Meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dan
4. 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.

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.

Tatiana dan Priyo (2009:83), menyebutkan bahwa faktor Kesadaran Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Wajib Pajak
2. Pengetahuan Perpajakan
3. Karakteristik Wajib Pajak
4. Penyuluhan Perpajakan

Dari faktor-faktor di atas bila diuraikan, Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

2.1.5 Penelitian Sebelumnya

Rahmawaty, dkk (2012) dengan penelitiannya yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Usaha Warung Kopi di Kota Banda Aceh). Menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan

pajak, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Ryanni Probondari.Z (2013) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak atas kualitas layanan aparat perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum serta manfaat pajak yang dirasakan. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki peke dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan. Hasil penelitian secara simultan variabel persepsi wajib pajak atas kualitas layanan aparat perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum, serta manfaat pajak yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan secara parsial atau individu hanya variabel persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan yang berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sementara ketiga variabel lainnya, yaitu: persepsi wajib pajak atas kualitas layanan aparat perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum serta manfaat pajak yang dirasakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) dengan judul “ Faktor-faktor yang mempengaruhi kemaun

membayar pajak” menggunakan variabel-variabel independen sebagai berikut Kesadaran membayar pajak, Pengetahuan peraturan perpajakan, Pemahaman peraturan perpajakan, Persepsi efektifitas sistem perpajakan, Kualitas Layanan terhadap kemaun membayar pajak. kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemaun membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemaun membayar pajak, pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh dan persepsi efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kemaun membayar pajak.

Penelitian Novi Fiana (2012) dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Memiliki NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tanjungpinang” menggunakan empat variabel independen untuk melihat pengaruh terhadap kesadaran memiliki NPWP yaitu: persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Pelayanan Aparat Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, tingkat Pengetahuan dan Pamahaman Wajib Pajak terhadap Peraturan Perpajakan dan Persepsi wajib Pajak atas Manfaat Pajak. Adapaun hasil penelitian yang di lakukan baik secara parsial maupun simultan dari keempat variabel independen yang diteliti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran memiliki NPWP oleh wajib pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tanjungpinang.

Penelitian-penelitian di atas yang mendasari penelitian ini, pada penelitian ini juga di gunakan dua variabel independen untuk melihat pengaruhnya terhadap kemaun membayar pajak. Dari kedua variabel yang digunakan ini merupakan

replikasi dari penelitian terdahulunya. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: pengetahuan wajib pajak, kualitas layanan aparat perpajakan dan kesadaran membayar pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kesadaran untuk membayar pajak merupakan kewajiban yang mesti dilaksanakan oleh setiap warga negara mengingat hasil dari pembayaran pajak inilah yang digunakan untuk melakukan segala kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, selain itu juga untuk membiayai pembangunan dan perawatan segala fasilitas umum yang dapat digunakan oleh setiap warga negara itu sendiri.

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:16) menyatakan bahwa :

“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”.

Tatiana dan Priyo (2009:51) menjabarkan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak, yaitu :

- (1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau untuk 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.

Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan.

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Resmi (2009:22), menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah :

“Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan 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”.

Indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan menurut Burton (2009:8) adalah sebagai berikut :

1. Kepemilikan NPWP
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak.
5. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh (KPP) Kantor Pelayanan Pajak

6. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan

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. Hal ini sesuai dengan pendapat Fallan yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) menyebutkan :

“Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak”.

Ryanni Probondari.Z (2013) 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 pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak adalah adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Ni Luh dan Supadmi (2009:47), menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah :

“Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus”.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Pancawati Hardiningsih (2011:35) menyebutkan bahwa indikator kualitas layanan fiskus antara lain:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, *skill, knowledge, experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
4. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kesadaran membayar pajak diungkapkan oleh Pancawati Hardiningsih (2011:35) menyebutkan bahwa :

“Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak”.

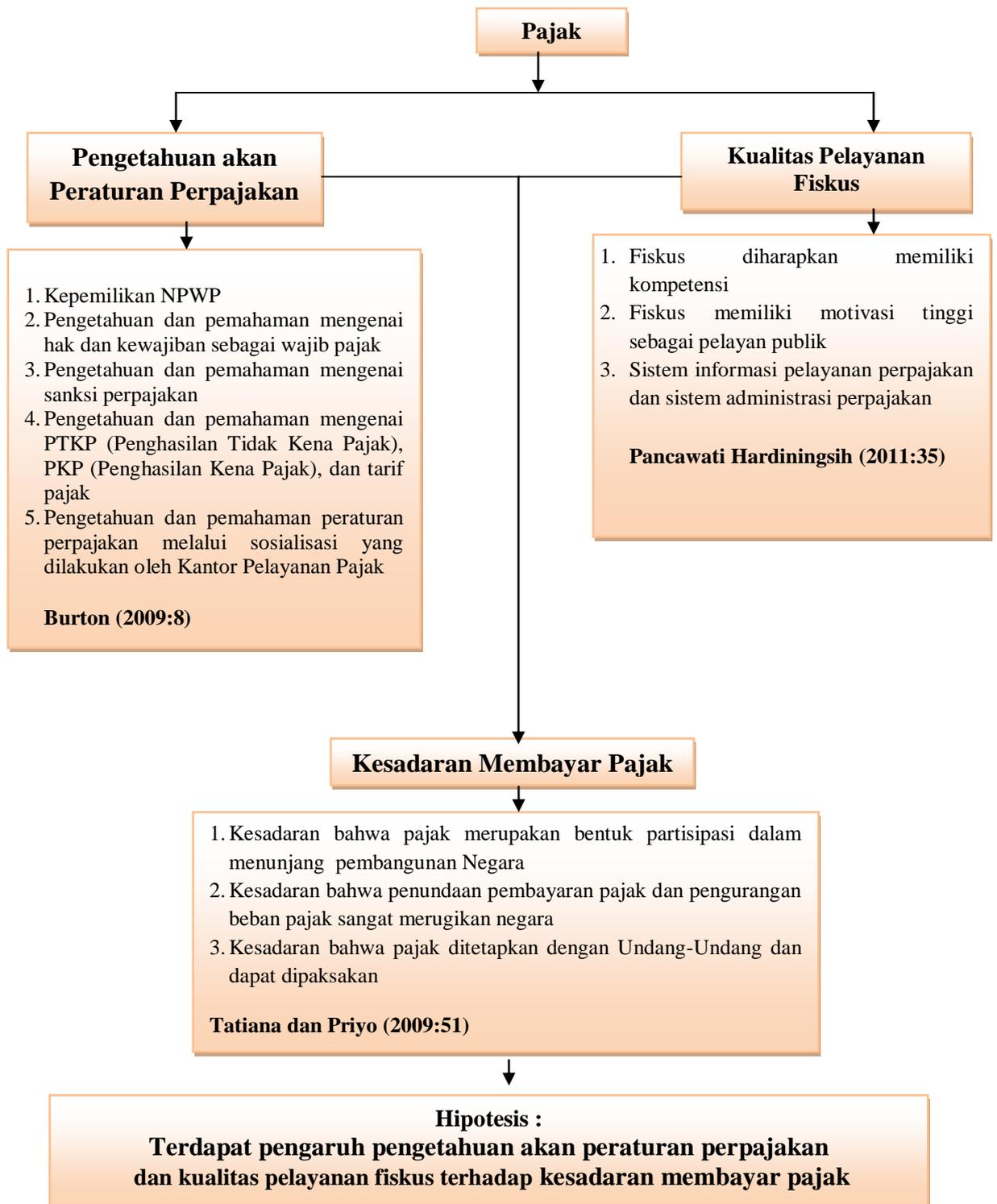
Ryanni Probondari.Z (2013:4) menyebutkan bahwa :

“Kualitas pelayanan yang diberikan aparat perpajakan dianggap mempengaruhi kemauan Wajib Pajak membayar pajaknya ketika Wajib Pajak merasakan puas atas pelayanan yang diberikannya aparat pajak kepada Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan dengan senang melaksanakan

kewajibannya untuk membayar pajaknya dan ketika kemauan membayar pajak begitu besar dari Wajib Pajak maka dengan begitu dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak ini”.

Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak, apabila wajib pajak mempunyai pengalaman langsung mengenai pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak tersebut dan hasil pungutan pajaknya dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Beberapa penelitian mengenai pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak seperti Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menuangkan ke dalam paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka perlu dilakukannya pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Penulis mengasumsikan jawaban sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis Simultan:

“Terdapat pengaruh pengetahuan akan peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak”.

Hipotesis Parsial:

- Terdapat pengaruh pengetahuan akan peraturan perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak
- Terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak