

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian sebelumnya, penelitian ini pernah dibahas, antara lain telah dilakukan oleh :

1. Penelitian oleh Widayati dan Nurlis (2010)

Penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010), dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas dengan Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak, dan Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak. Penelitian tersebut menggunakan populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas terdaftar di KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak, sedangkan faktor pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

- a. Persamaan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah studi kasus yang dijadikan penelitian dan responden. Pada penelitian terdahulu melakukan studi kasus dengan lokasi KPP Pratama Jakarta Gambir Tiga dan yang melakukan pekerjaan bebas, sedangkan penelitian sekarang studi kasus dengan lokasi KPP Pratama Surabaya Tegalsari selain itu yang dijadikan subyek pada penelitian terdahulu adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas sedangkan penelitian yang saat ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi saja.

2. Penelitian oleh Tatiana dan Priyo (2009)

Penelitian yang dilakukan Tatiana dan Priyo (2009), mencoba untuk menguji Dampak dari Program *Sunset Policy* terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Penelitian ini menganalisis keterkaitan diantara variabel-variabelnya. Penelitian tersebut menggunakan populasi atas Wajib Pajak yang memiliki usaha yang tentunya telah terdaftar di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kota Salatiga. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara bukti empiris Program *Sunset Policy* berpengaruh secara positif terhadap kesadaran membayar pajak, pengetahuan serta pemahaman Wajib Pajak atas peraturan pajak, dan persepsi yang baik akan efektifitas sistem perpajakan.

- a. Persamaan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak.
 - b. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah pengambilan sampel yang dijadikan penelitian. Pada penelitian terdahulu mengambil sampel dari para pengusaha yang telah terdaftar di Disperindag Kota Salatiga kemudian langsung menyebarkan kuesioner pada pihak bersangkutan, sedangkan penelitian sekarang langsung membidik para Wajib Pajak Orang Pribadi saja yang membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.
3. Penelitian oleh Ni Luh Supadmi (2009)

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Supadmi (2009), dengan judul penelitian Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menganalisis tentang bagaimana cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan atau melaporkan kewajiban perpajakannya, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pada petugas pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya maka kualitas pelayanan dalam melayani Wajib Pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak.

- a. Persamaan penelitian terdahulu adalah terdapat pada variabel yang diteliti, yaitu tentang kualitas pelayanan.
- b. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah penelitian terdahulu bagaimana cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan

metode penelitian kualitatif. Sedangkan penelitian yang sekarang kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak dan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Definisi Pajak

Terdapat beberapa pengertian yang diberikan oleh para ahli tentang definisi pajak. Definisi atau pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (dalam Mardiasmo, 2009 : 1) :

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian lainnya oleh Ray M. Sommerfeld et. al, (dalam Mohammad Zain, 2007 : 11) menyebutkan pajak sebagai :

Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan

Menurut P. J. A. Andriani yang diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo, dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 22) :

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

Berdasarkan definisi atau pengertian yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan karakteristik yang terkandung dalam pengertian pajak :

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang.
2. Pajak dapat dipaksakan.
3. Pajak diperuntukkan keperluan pembiayaan umum pemerintah.
4. Pajak tidak dapat menunjukkan kontraprestasi secara langsung.
5. Pajak berfungsi sebagai *budgeter* dan *regulerend*.

2.2.2 Fungsi Pajak

Pada dasarnya fungsi pajak menurut Waluyo (2010 : 6) adalah sebagai sumber keuangan negara. Namun ada fungsi lainnya yang tidak kalah pentingnya yaitu pajak sebagai fungsi mengatur. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing fungsi tersebut :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.2.3 Asas Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak didasarkan pada asas-asas tertentu bagi fiskus dalam hal ini yang disebut dengan fiskus adalah pemerintah, sehingga dengan adanya asas ini negara memberi hak kepada dirinya sendiri untuk memungut pajak dari penduduknya, yang pada hakikatnya memungut dengan paksa (berdasarkan Undang-Undang) sebagian harta yang dimiliki penduduknya. Asas-asas pemungutan pajak tersebut menurut Mardiasmo (2009 : 7) adalah :

1. Asas Domisili, yaitu pengenaan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisili) Wajib Pajak.
2. Asas Sumber, yaitu cara pemungutan pajak yang bergantung pada sumber dimana objek pajak diperoleh.
3. Asas Kebangsaan, yaitu cara yang berdasarkan kebangsaan menghubungkan pengenaan pajak dengan kebangsaan dari suatu negara.

2.2.4 Cara Pemungutan Pajak

Hukum perpajakan di Indonesia, menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 39) pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga macam cara pemungutan pajak atas suatu penghasilan atau kekayaan, yaitu :

1. Sistem Fiktif, yaitu bekerja dengan suatu anggapan.
2. Sistem Nyata (Riil), yaitu mendasarkan pengenaan pajak pada penghasilan yang sungguh-sungguh diperoleh dalam setiap tahun pajak.
3. Sistem Campuran, yaitu mendasarkan pengenaan pajaknya atas kedua *stelsel* diatas, yaitu nyata dan fiktif.

2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009 : 7) sistem perpajakan Indonesia dikenal beberapa sistem pemungutan pajak yang pernah dilaksanakan, yaitu sebagai berikut :

1. *Official Assesments System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
2. *Self Assesments System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. *With Holding System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.2.6 Jenis Pungutan Pajak di Indonesia

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 40), berbagai jenis pungutan di Indonesia baik pajak maupun pungutan lain adalah sebagai berikut :

1. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak Negara adalah pajak yang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah pusat, dibagi menjadi :

- a) Pajak Penghasilan (PPh).

- b) Pajak Pertambahan Nilai barang dan jasa (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- c) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- d) Bea Materai.
- e) Bea Perolehan hak atas tanah dan bangunan.
- f) Penerimaan negara yang berasal dari migas (pajak dan *royalty*).

2. Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah pungutan wajib atas Orang Pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa kontraprestasi secara langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah serta pembangunan daerah, dibagi menjadi :

- a) Pajak Daerah Tingkat I (Propinsi).
- b) Pajak Daerah tingkat II.

3. Retribusi Daerah

Retribusi Daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberi izin tertentu yang disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan Orang Pribadi atau badan. Retribusi dibagi menjadi beberapa macam yaitu sebagai berikut :

- a) Retribusi jasa umum.
- b) Retribusi jasa usaha.
- c) Retribusi perizinan tertentu.

4. Bea dan Cukai

Bea adalah pungutan yang dikenakan atas suatu kejadian atau perbuatan yang berupa lalu lintas barang dan perbuatan lainnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Bea dibagi menjadi beberapa macam yaitu sebagai berikut :

- a) Bea masuk.
- b) Bea keluar.
- c) Bea balik nama.

Cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik tertentu yang telah ditetapkan Undang-Undang, yaitu barang-barang yang dalam pemakaiannya antara lain perlu dibatasi atau diawasi.

5. Penerimaan Negara Bukan Pajak

Penerimaan Negara Bukan Pajak adalah seluruh penerimaan pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. Kelompok penerimaan negara bukan pajak sebagai berikut :

- a) Penerimaan yang bersumber dari pengeluaran dana pemerintah.
- b) Penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam.
- c) Penerimaan dari hasil-hasil pengelolaan kekayaan negara yang dipisahkan.
- d) Penerimaan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah.

- e) Penerimaan berdasarkan putusan pengadilan yang berasal dari pengenaan denda administrasi.
- f) Penerimaan berupa hibah yang merupakan hak pemerintah.
- g) Penerimaan lainnya yang diatur dalam Undang-Undang tersendiri.

2.2.7 Penggolongan Jenis Pajak

Seperti yang diungkapkan Mardiasmo (2009 : 5), terdapat tiga jenis pengelompokan pajak, yaitu:

- a. Menurut Golongannya
 - 1. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, contoh : Pajak Penghasilan.
 - 2. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
- b. Menurut Sifatnya
 - 1. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, yang memiliki arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak, contoh : Pajak Penghasilan.
 - 2. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak, contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

- c. Menurut Lembaga Pemungutnya
 - 1. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
 - 2. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.
 - a. Pajak Propinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b. Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.2.8 Definisi-Definisi Dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan mengacu pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 antara lain sebagai berikut :

- 1. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- 2. Wajib Pajak (WP) adalah Orang Pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha meliputi : perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
4. Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
5. Masa Pajak adalah jangka waktu yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu tertentu sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang ini.
6. Tahun Pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender.
7. Bagian Tahun Pajak adalah bagian dari jangka waktu 1 (satu) Tahun Pajak.

8. Pajak yang Terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam masa pajak, dalam tahun pajak, atau dalam Bagian Tahun Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
9. Surat Pemberitahuan adalah surat wajib yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
10. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
11. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
12. 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.

2.2.9 Sanksi Perpajakan

Sebagaimana diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa bagi Wajib Pajak dengan sengaja tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan hak tanpa NPWP, pengukuhan PKP, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, diancam dengan pidana penjara paling singkat

6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar (Waluyo, 2010 : 30). Sedangkan menurut Hilarius Abut (2001 : 62) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar undang-undang atau norma perpajakan. Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1

SANKSI-SANKSI PERPAJAKAN

SANKSI PAJAK	SANKSI ADMINISTRASI	1. DENDA 2. BUNGA 3. KENAIKAN
	SANKSI PIDANA	1. PIDANA KURUNGAN 2. PIDANA PENJARA

2.2.10 Penagihan Pajak

Penagihan pajak merupakan implikasi berkembangnya jumlah tunggakan pajak yang semakin besar dari waktu ke waktu. Menurut Erly Suandy (2011 : 169)

Penagihan pajak didefinisikan sebagai :

Serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang-barang yang telah disita.

Sedangkan menurut Rochmat Soemitro dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 174) memberi pengertian penagihan yaitu:

Perbuatan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak, karena Wajib Pajak tidak mematuhi ketentuan Undang-Undang, khususnya mengenai pembayaran pajak. Jadi penagihan meliputi pengiriman surat teguran, surat paksa, sita, lelang penyanderaan, kompensasi, pencegahan daluwarsa, pengertiannya lebih luas.

Dari kedua definisi tersebut terdapat dua cara penagihan pajak yang berhubungan dengan waktu tenggang waktu penagihan. Cara pertama adalah dengan penagihan pajak yang dilakukan dengan penagihan seketika dan sekaligus, dan cara yang kedua adalah dengan melakukan penagihan pajak yang diberikan tenggang waktu tertentu. Namun kedua cara penagihan tersebut mempunyai kesamaan sifat, yaitu dapat memaksa penanggung pajak untuk melunasi pajak yang terutang.

Pelaksanaan penagihan pajak dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPP atau KP PBB) yang dipimpin oleh kepala kantor masing-masing. Kepala KPP akan melaksanakan tindakan penagihan apabila pajak yang terutang (PPh dan PPN/PPnBM) dalam Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) dan Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan Banding, tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo.

2.2.11 Kemauan Membayar Pajak

Denyut jantung penerimaan negara (APBN) berada pada sektor pajak. Jika penerimaan pada sektor pajak melemah, efeknya akan dirasakan oleh kondisi perekonomian bangsa. Pada saat ini penerimaan pajak di Indonesia masih belum

cukup memuaskan ditambah lagi makin kuatnya usulan untuk memberikan insentif pajak pada pengusaha yang menanamkan modalnya di Indonesia yang akhirnya akan mengurangi penerimaan pajak bangsa.

Konsep kemauan membayar pajak menurut Tatiana dan Priyo (2009) dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007). Sedangkan yang kedua adalah konsep pajak. Menurut Mr. Dr. NJ. Feldmann (Waluyo, 2010 : 2) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (Siti Resmi, 2009 : 1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan penjabaran dari dua subkonsep di atas, maka dapat dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*Willingness to pay tax*) kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai atau tindakan moral untuk secara sukarela yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengeluarkan uang (yang sesuai dengan peraturan yang berlaku) dimana uang tersebut akan dipergunakan untuk keperluan umum negara dengan tidak

mendapatkan suatu timbal balik secara langsung dari negara. Hal serupa diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tatiana dan Priyo (2009) kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006 : 112). Selain itu, menurut Sanjaya dalam Tatiana dan Priyo (2009) menjelaskan bahwa kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap sanksi pajak, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, persepsi terhadap para petugas pajak, dan persepsi terhadap kemudahan dalam pelaksanaan sistem pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anu (dalam Tatiana dan Priyo, 2009) bentuk-bentuk persepsi dan alasan persepsi tersebut dapat mengindikasikan kemauan membayar pajak oleh Wajib Pajak yaitu :

1. Wajib Pajak merasa jumlah pajak yang harus dibayar tidak memberatkan, atau paling tidak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Wajib Pajak mau membayar pajak apabila beban pajak yang dipikul tidak mempengaruhi kemampuan ekonomis secara signifikan.
2. Wajib Pajak menilai sanksi-sanksi perpajakan dilaksanakan dengan adil. Dengan penilaian ini Wajib Pajak akan membayar pajak, didasari pada

kepercayaan bahwa Wajib Pajak yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi.

3. Wajib Pajak menilai pemanfaatan pajak sudah tepat. Salah satu pemanfaatan pajak adalah pembangunan fasilitas umum.
4. Wajib Pajak menilai aparat pajak memberikan pelayanan dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Cummings dan Vasquez pada tahun 2005 (dalam Tatiana dan Priyo, 2009) menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak atas ketersediaan barang dan jasa (fasilitas) untuk kepentingan umum meningkatkan kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak dimana kemauan membayar pajak termasuk didalamnya. Bintoro (dalam Tatiana dan Priyo, 2009) berpendapat bahwa, kontrak psikologi yang dibangun oleh aparat pajak dan Wajib Pajak akan berdampak pada terbentuknya moral pajak yang dapat mempengaruhi Wajib pajak untuk mau membayar pajak.

Berdasarkan penjelesan tersebut menjelaskan bahwa sikap moral dalam bentuk keinginan atau kemauan untuk membayar pajak sangat diperlukan dengan mengingat bahwa pajak merupakan suatu kewajiban yang mutlak kepada warga negara, maka hal tersebut perlu bagi pihak pemerintah untuk turut serta dalam meningkatkan rasa kecintaan bernegara sejak dini.

2.2.12 Kesadaran Membayar Pajak

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang penting bagi negara dalam membiayai pengeluaran untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat seperti pembangunan daerah-daerah dari Sabang sampai Merauke.

Kemajuan dan perkembangan negara ini tak lepas dari kesadaran warganya dalam membayar pajak. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat erat hubungannya dengan kesadaran bernegara. Menurut Marihot (2010 : 106) apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketertiban, 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.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Agus, 2006). Berdasarkan hal tersebut mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan berkenaan dengan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, melaporkan SPT, fungsi dan peraturan beserta sanksi-sanksi dari pajak itu sendiri. 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 dijarang. Menurut Suryadi (2006) terdapat 4 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/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.

Irianto dalam Tatiana dan Priyo (2009) 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.

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 : 113).

2.2.13 Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak

Pengetahuan merupakan hasil dari proses mencari tahu, dari yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, dari tidak dapat menjadi dapat baik melalui proses pendidikan, media massa, informasi, maupun melalui pengalaman baik pribadi ataupun kelompok.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Kepemilikan NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

2.2.14 Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti, sedangkan efektifitas memiliki arti seberapa besar

tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input.

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 Instansi 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 :

1. Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib Pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
2. Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.

3. Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
4. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
5. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-registration* dari *website* pajak. Hal ini akan memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

2.2.15 Kualitas Pelayanan

Pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu kombinasi antara seni dan ilmu, untuk mempelajari bagaimana menciptakan pelayanan yang bermutu tidak cukup hanya memiliki teori atau prinsip melainkan harus berani mencoba mempraktikkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku pelayanan kepada pelanggan (Boediono, 2003 : 14). 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 dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Ni Luh Supadmi, 2009). Menurut Liberti Pandiangan (2008 : 5) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan.

Tjahjono (dalam Kautsar, 2008) menjelaskan bahwa salah satu gerbong terdepan dalam unit operasional Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak adalah melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang dirasakan perlu untuk lebih diberdayakan lagi elemen kualitas pelayanannya yang meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sebagaimana yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ.9/1995 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Perpajakan dan Buku Pedoman Pelayanan Umum, maka beberapa hal yang perlu diperhatikan :

- a. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
- b. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan, dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak.
- c. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat, dan professional.
- d. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya.
- e. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.
- f. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab KPP.

2. Organisasi

Pembentukan TPT di KPP bersamaan dengan implementasi Sistem Informasi Perpajakan (SIP) berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-09/PJ.9/1995 tanggal 20 Oktober 1995, untuk memberikan kejelasan tanggung jawab tugas-tugas administrasi, pemberian informasi, dan pelayanan kepada Wajib Pajak di TPT menjadi tanggung jawab Kepala Seksi TUP,

sedangkan tugas-tugas penyediaan data dan hal-hal teknis yang berhubungan dengan komputer menjadi tanggung jawab Kepala Seksi PDI.

3. Sumber Daya Manusia

Penunjukan petugas pajak yang bertugas di TPT dilakukan melalui Nota Dinas Kepala KPP yang dilakukan setiap bulan, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Berpenampilan menarik serta ramah.
- b. Menunjukkan sikap dan perilaku yang simpatik.
- c. Integritas dan dedikasi yang tinggi.
- d. Kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat mengoperasikan komputer.
- e. Pengetahuan yang memadai di bidang perpajakan bagi yang ditempatkan di *information desk*.
- f. Penunjukan koordinasi harian/mingguan yang bertanggung jawab.

4. Sarana dan prasarana

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Supadmi (2009) Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai 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 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.

2.2.16 Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak (WP) adalah Orang Pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Sesuai dengan ketentuan perpajakan *Self Assessments System*, Wajib Pajak secara mutlak untuk mendaftarkan diri agar mendapatkan NPWP sebagai identitas Wajib Pajak untuk melakukan sendiri perhitungan pembayaran pajak dan pelaporan pajak terutanganya.

Wajib Pajak dalam melakukan tugasnya untuk membayar pajak kepada negara juga memiliki hak-hak serta kewajiban yang melekat pada Wajib Pajak. Kewajiban Wajib Pajak adalah untuk mendaftarkan diri sesuai dengan *Self Assessment System* untuk mendapatkan NPWP yang berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sedangkan, Hak Wajib Pajak adalah untuk mendapatkan kerahasiaan atas seluruh informasi yang telah disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menjalankan ketentuan perpajakannya. Kerahasiaan Wajib Pajak antara lain:

- a. Surat Pemberitahuan, laporan keuangan, dan dokumen lainnya yang dilaporkan oleh Wajib Pajak.
- b. Data dari pihak ketiga yang bersifat rahasia.
- c. Dokumen atau rahasia Wajib Pajak lainnya sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Mardiasmo (2009 : 54) Hak-hak Wajib Pajak yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
2. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengurangan pembayaran pajak.
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.

8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
9. Memberi kuasa kepada orang lain untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
11. Mengajukan keberatan dan banding.

Kewajiban yang melekat pada Wajib Pajak yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
6. Jika diperiksa wajib:
 - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu

kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2.2.17 Pajak Penghasilan

Definisi Pajak Penghasilan (PPh) adalah Pajak Penghasilan dikenakan terhadap Subjek Pajak atas Penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Hal tersebut tercantum pada peraturan perundangan yang mengatur Pajak Penghasilan di Indonesia adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008.

a. Subjek Pajak Penghasilan

Menurut Hilarius Abut (2001 : 67) yang menjadi subyek Pajak Penghasilan adalah:

1. a. Orang Pribadi.
 - b. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
2. Badan.

Badan yaitu sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi masa,

organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk usaha lainnya.

3. Bentuk Usaha Tetap (BUT).

b. Subjek Pajak Dalam Negeri dan Subjek Pajak Luar Negeri

Berdasarkan Undang-Undang mengenai Pajak Penghasilan Pasal 2 ayat (2) UU No. 36 Tahun 2008 yang membedakan Subjek Pajak menjadi Subjek Pajak dalam negeri dan Subjek Pajak luar negeri sebagai berikut:

- a. Subjek Pajak dalam negeri adalah:
 1. Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau Orang Pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau Orang Pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
 2. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:
 - a. Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - c. Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah;

- d. Dan pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara;
3. Warisan yang belum terbagai sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
- b. Pihak yang dimaksud dengan Subjek Pajak luar negeri adalah:
 1. Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau Orang Pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan atau tidak berkedudukan di Indonesia yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
 2. Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau Orang Pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan atau tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

c. Objek Pajak Penghasilan

Menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat (1) yang menjadi Objek Pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk

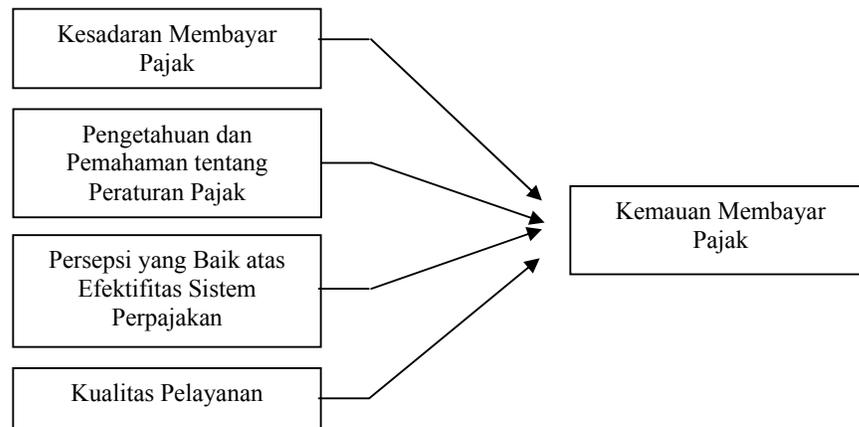
konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun termasuk:

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam Undang-Undang.
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
3. Laba usaha.
4. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
5. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
6. Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
7. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.
8. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
9. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.
10. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah
11. Keuntungan selisih kurs mata uang asing.
12. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.
13. Premi asuransi.

14. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
15. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
16. Penghasilan dari usaha berbasis syariah.
17. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
18. Surplus Bank Indonesia.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran teoritis yang menggambarkan keseluruhan hipotesis ditunjukkan pada Gambar 2.1



Gambar 2.1

KERANGKA PEMIKIRAN

Penjelasan

Kerangka pikir penelitian ini mencoba menganalisis pengaruh antara Kesadaran Membayar Pajak, Peraturan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak, dan Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Marihot (2010 : 106) 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.

Irianto dalam Tatiana dan Priyo (2009) 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.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan.

**Hipotesis 1 : Kesadaran Membayar Pajak berpengaruh terhadap
Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.**

Menurut penelitian sebelumnya oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Kepemilikan NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

5. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Hipotesis 2 : Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.

Sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking* dan *drop box*, dan lain-lain diharapkan 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 guna mempermudah dan mempercepat kelangsungan pembayaran serta pelaporan kewajiban pajaknya antara lain :

1. Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*.
2. Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.
3. Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

4. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat Wajib Pajak terdatar.
5. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-registration* dari *website* pajak. Hal ini akan memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

Hipotesis 3 : Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.

Tjahjono (dalam Kautsar, 2008) menjelaskan bahwa salah satu gerbong terdepan dalam unit operasional Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak adalah melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang dirasakan perlu untuk lebih diberdayakan lagi elemen kualitas pelayanannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Supadmi (2009) Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan.

Hipotesis 4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.