

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Supriyati (2011)

Hasil Penelitian Supriyati ini menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan, sedangkan persepsi Wajib Pajak terhadap petugas pajak dan persepsi terhadap kriteria Wajib Pajak patuh tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Metode yang digunakan Analisis Deskriptif (Uji Validitas dan Reliabilitas) dan Uji Statistik.

Persamaan : Sama-sama menggunakan pengetahuan pajak dan persepsi tentang petugas pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen.

Perbedaan : Penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel bebas dan meneliti di KPP di wilayah Sidoarjo Timur dengan menggunakan Wajib Pajak Badan sebagai subyeknya, sedangkan penelitian sekarang menggunakan tiga variabel bebas yaitu sistem administrasi perpajakan dan meneliti di KPP Pratama Jagir Surabaya dengan menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subyek

Devi Tri Asih dan Kautsar Riza Salman (2011)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, persepsi tentang petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan untuk penerapan sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Metode yang digunakan peneliti berupa Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Linier Berganda dengan melakukan Uji Normalitas dan pengujian hipotesis,

Persamaan: Sama-sama menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen pada penelitian sebelumnya.

Perbedaan : Penelitian sebelumnya menggunakan Wajib Pajak Badan dan Penelitian dilakukan di KPP Gubeng sedangkan penelitian sekarang menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan lokasi penelitian di KPP Pratama Jagir Surabaya.

Ni Ketut Muliari dan Putu Ery Setiawan (2010)

Hasil Penelitian Ni Ketut dan Putu menjelaskan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Metode yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Regresi Linier Berganda (Uji F dan Uji t).

Persamaan : Sama-sama menggunakan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

Sama-sama menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subyek.

Perbedaan : Penelitian sebelumnya menggunakan persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel independen dan lokasi penelitian di KPP Pratama Denpasar. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan pengetahuan pajak, persepsi tentang petugas pajak dan sistem administrasi sebagai variabel independen dan lokasi penelitian di KPP Pratama Jagir Surabaya.

Mira Novana Ardani (2010)

Hasil penelitian Mira Novana Ardani adalah bahwa kepatuhan Wajib Pajak sebelum diberlakukannya *Sunset Policy* masih relatif rendah, dibandingkan dengan masa setelah berlakunya *Sunset Policy* yang ternyata cenderung meningkat, hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak, jumlah setoran pajak, berkurangnya Surat Ketetapan Pajak dan meningkatnya *Tax Ratio*, dan kepatuhan itu tentu harus tetap ditingkatkan dengan cara : Pembenahan administrasi pajak, perbaikan pelayanan, penyuluhan secara sistematis dan berkesinambungan kepada Wajib Pajak serta adanya penegakan hukum.

Peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan dengan metode ini dimaksudkan untuk mengetahui peraturan-peraturan atau teori-teori perpajakan yang ada dan bekerjanya hukum dalam masyarakat, terutama yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Persamaan : Sama-sama menilai kepatuhan pajak.

Perbedaan : Peneliti terdahulu menggunakan *sunset policy* sebagai variabel independen. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan pengetahuan pajak, persepsi terhadap petugas pajak dan sistem administrasi perpajakan sebagai variabel independennya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Informasi Umum Perpajakan

A. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pemahaman diatas menggambarkan bahwa pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, adanya pengurangan kemampuan individu dalam menguasai sumber daya baik penguasaan barang maupun jasa. Kedua, adanya penambahan kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang menjadi kebutuhan masyarakat.

B. Wajib Pajak

Orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

C. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

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.

D. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Wajib Memiliki NPWP

1. Orang pribadi yang tidak menjalankan pekerjaan bebas yang memperoleh penghasilan diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP) wajib mendaftarkan diri paling lambat akhir bulan berikutnya.
2. Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasar perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.
3. Mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain mendaftarkan diri yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usahanya dilakukan.

E. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak,dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

F. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

1. Surat Pemberitahuan Masa yang meliputi :
 - a. SPT Masa Pajak Penghasilan
 - b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai

c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

2. Surat Pemberitahuan Tahunan meliputi Pajak Penghasilan

G. Batas Waktu Penyampaian SPT

1. Untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak.
2. Untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak.
3. Untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

H. Fungsi Pajak

Pajak adalah sumber pendapatan negara yang memiliki dua fungsi yaitu:

a. Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pajak yang diterima dari Wajib Pajak dipergunakan negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pembiayaan untuk kegiatan pembangunan.

b. Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Pajak dalam hal ini bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan pajak. Kondisi ini digambarkan dalam penetapan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

c. Fungsi stabilitas

Dana yang diperoleh dari pajak dapat digunakan pemerintah untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga seperti, mengatur peredaran uang dimasyarakat.

d. Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak yang dipungut dapat digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum termasuk untuk membiayai pembangunan dalam rangka membuka kesempatan kerja.

I. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia telah memberlakukan empat sistem pemungutan pajak yaitu:

a. *Official Assessment System (OAS)*

Pemungutan pajak dihitung dan ditetapkan oleh aparat pajak (Dianggap tidak sesuai dan sudah tidak digunakan).

b. *Semi Self Assesment System (SAS)*

Pemungutan pajak dimana dalam menentukan besar pajak terutangnya adalah Wajib Pajak bersama dengan Fiskus.

c. *Self Assesment System (SAS)*

Pungutan pajak dihitung, diperhitungkan, dibayar dan dilaporkan oleh Wajib Pajak sendiri. Sedangkan Aparat pajak hanya mengawasi dan memeriksanya (Berlaku di Indonesia sampai sekarang).

d. *With Holding Tax* (WHT)

Sistem pungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak terutang oleh Wajib Pajak. Manfaatnya dapat meningkatkan kepatuhan secara sukarela karena membayar pajak secara tidak langsung dan pengumpulan pajak secara otomatis bagi pemerintah tanpa biaya.

J. Hambatan Pemungutan Pajak

1. Perlawanan Pasif adalah masyarakat yang enggan membayar pajak, karena:
 - a. Perkembangan Intelektual dan moral masyarakat
 - b. Sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat
 - c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan dengan baik
2. Perlawanan Aktif adalah masyarakat melakukan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus untuk menghindari pajak, berupa :
 - a. *Tax avoidance* (Penghindaran diri dari pajak) yaitu usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar UU Perpajakan
 - b. *Tax evasion* (Penyelundupan pajak) yaitu usaha meringankan beban pajak dengan cara menggelapkan pajak yang melanggar peraturan perpajakan

2.2.2 Pengetahuan Tentang Pajak

Dalam hal ini kepatuhan Wajib Pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mereka atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif Wajib Pajak jika mereka paham betul atas isi Undang-undang perpajakan yang sering kali

mengalami perubahan. Menurut Devi dan Kautsar (2011) tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang akan tulus membayar Pajak. Sehingga pemerintah memberikan langkah terbaik untuk meningkatkan pengetahuan pajak Wajib Pajak dengan cara diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan pendidikan informal berupa sosialisasi perpajakan. Pendidikan perpajakan secara formal dapat didapat dalam materi mereka di sekolah hingga perguruan tinggi. Sedangkan sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan, seminar, spanduk-spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan (www.pajak.go.id).

Langkah-langkah tersebut dapat berjalan baik jika memberikan dampak yang baik juga bagi Wajib Pajak dalam memahami peraturan perundang-undangan serta akan memunculkan kesadaran diri yang tinggi bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban mereka sebagai Wajib Pajak patuh dengan sukarela.

2.2.3 Persepsi Tentang Petugas Pajak

Kamus besar bahasa Indonesia (1995) dalam Devi dan Kautsar (2011) mendefinisikan persepsi sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dapat disimpulkan persepsi merupakan pemikiran seseorang terhadap apa yang dialami secara langsung yang juga dipengaruhi oleh pengetahuan sebelumnya.

Menurut Agus Nugroho Jatmiko (2006) Persepsi seseorang kepada orang lain sangat dipengaruhi kondisi eksternal dan internal. Penentuan kondisi eksternal maupun internal dipengaruhi tiga faktor (Robbins dalam Agus Nugroho

Jatmiko;2006) yaitu kekhususan, konsensus dan konsistensi. Kekhususan merupakan persepsi seseorang mengamati perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Kekhususan yang luar biasa akan dianggap sebagai faktor internal dan sebaliknya bila perilaku individu dianggap biasa maka dianggap sebagai faktor eksternal.

Konsensus adalah kesamaan pandangan seseorang satu dengan yang lain dalam mengamati perilaku individu lain dalam situasi yang sama. Konsensus yang tinggi dianggap sebagai faktor internal sedangkan konsensus yang rendah dianggap sebagai faktor eksternal. Faktor terakhir yaitu konsistensi yang merupakan respon seseorang terhadap individu lain yang selalu sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten sikap orang lain tersebut maka hal tersebut dianggap sebagai faktor-faktor internal.

Namun pada kenyataannya seseorang menganggap jika dalam kesuksesan maka persepsi mereka dipengaruhi hal-hal internal. Sebaliknya bila mengalami kegagalan hal-hal tersebut dipengaruhi secara eksternal.

Petugas Pajak adalah fiskus yang bertugas mempersiapkan dan melayani kebutuhan Wajib Pajak dalam kepentingan perpajakan. Selama ini banyak Wajib Pajak yang berpersepsi negatif kepada aparat pajak karena rendahnya pelayanan petugas pajak dan tingkat profesionalisme aparat pajak yang dinilai rendah (Supriyati, 2011). Demi menumbuhkan persepsi yang baik kepada Wajib Pajak, dalam hal ini peran petugas pajak sangat penting untuk menegakkan aturan perpajakan. Menurut Penelitian Loekman Sutrisno dalam Agus Nugroho Jatmiko menemukan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu

pelayanan publik untuk Wajib Pajak di sektor perkotaan. Petugas pajak dituntut bersikap lebih kompeten, baik secara pengetahuan, keahlian, pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi dan perundang-undangan (Agus Nugroho Jatmiko: 2006) Sehingga disini sikap Wajib Pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.4 Sistem Administrasi Pajak

Dalam melakukan pemungutan pajak diperlukan adanya sistem yang disetujui oleh masyarakat, fiskus maupun pemerintah. Sistem yang disetujui kelak menjadi dasar pelaksanaan perpajakan fiskus dan Wajib Pajak.

Sistem perpajakan di suatu negara terdiri dari tiga unsur yang berkaitan satu dengan yang lainnya yaitu *tax policy*, *tax law* dan *tax administration*.

Tax policy merupakan kebijakan perpajakan yang secara ilmiah memiliki unsur tujuan, rencana, program, keputusan dan efek. Selain itu, Kebijakan perpajakan dapat didefinisikan sebagai cara atau alat pemerintah dibidang perpajakan yang memiliki tujuan tertentu dibidang sosial ekonomi. Bentuk kebijakan pemerintah seperti perluasan dan peningkatan Wajib Pajak, perluasan Objek Pajak, penyempurnaan tarif pajak, dan penyempurnaan administrasi perpajakan (Rochmat Soemitro).

Tax Law (Hukum Pajak) menurut Rochmat Soemitro adalah suatu kumpulan peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak. Hukum pajak pada dasarnya menerangkan siapa Wajib Pajak dan kewajiban mereka terhadap pemerintah, objek apa saja yang

dikenakan pajak, timbul dan hapusnya hutang pajak, bagaimana cara penagihan dan bagaimana cara mengajukan keberatan, banding dan sebagainya.

Tax Administration adalah berisi tentang cara-cara atau tahap-tahap dalam melakukan pendaftaran sebagai Wajib Pajak, penetapan pajak maupun dalam penagihan pajak. Menurut Carlos A Silvani administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi Wajib Pajak yang tidak terdaftar, Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT, penyelundupan pajak dan Wajib Pajak yang melakukan tunggakan pajak.

Sistem administrasi perpajakan telah mengalami reformasi pajak sebanyak 3 (kali) yaitu tahun 1983, 1994 dan tahun 2000. Sistem pemungutan pajak seiring perkembangan yang terjadi di negara berkembang ini juga mengalami perubahan dari *Official Assessment System* hingga saat ini sistem administrasi yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System*. Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sedangkan fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Direktorat Jenderal Pajak sudah sangat transparan dalam menentukan langkah-langkah penyempurnaan sistem administrasi perpajakan. Sehingga Reformasi administrasi perpajakan diharapkan:

- a. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
- b. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- c. Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi

Menurut Hadi Purnomo dalam Devi dan Kautsar (2010) sistem administrasi perpajakan mengalami reformasi perpajakan secara

terstruktur. Dimulai dari reformasi perangkat lunak, perangkat keras serta kualitas SDM. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi, sistem operasi hingga proses pengawasan agar efektif dan efisien. Perangkat keras berupa perbaikan sarana dan prasarana yang menunjang mutu dalam upaya modernisasi. Terakhir adalah kualitas SDM dilakukan dengan pelaksanaan test yang ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas, pelatihan serta program pengembangan *self capacity*.

Hal tersebut diatas telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Seperti adanya perbaikan pelayanan dengan dibentuknya *Account Representative (AR)* dan *Compliant center*, adanya kemajuan teknologi (*e-filling, e-payment, e-registration, dan e-counseling*).

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern menurut Liberty Pandiangan adalah:

1. Maksimalisasi penerimaan pajak
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan Wajib Pajak
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Dirjen pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak
5. Pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan professional
6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan

7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan
8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak (Pelayanan, Wajah Kantor Pajak, Bisnis Indonesia.Senin 27 Desember 2004)

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memiliki kesadaran untuk patuh terhadap aturan undang-undang perpajakan yang berlaku dan dapat mengimplementasikannya secara nyata.

Kepatuhan dalam perpajakan dibedakan menjadi dua macam yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal merupakan keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Misalnya pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) yang lengkap dan benar serta diisi dengan jujur.

Menurut (Novak, 1989) dalam Agus Nugroho Jatmiko (2006) menyatakan suatu iklim kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- a. Wajib Pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan
- b. Mengisi formulir pajak dengan benar
- c. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- d. Membayar pajak tepat pada waktunya.

Wajib Pajak yang mematuhi peraturan perpajakan adalah Wajib Pajak yang mengerti tentang kewajiban dan hak Wajib Pajak. Kewajiban Wajib Pajak :

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
- c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- d. Mengisi dengan benar SPT dan memasukkan ke KPP dalam batas waktu yang ditentukan
- e. Menyelenggarakan pencatatan /pembukuan
- f. Saat dilakukan pemeriksaan pajak
 1. Wajib memperlihatkan dokumen atau catatan yang berhubungan dengan proses pemeriksaan
 2. Memberi kesempatan kepada petugas memasuki ruangan yang dianggap perlu dalam proses pemeriksaan
- g. Wajib merahasiakan atas apa yang diungkapkan pemeriksa dalam proses pemeriksaannya

Sedangkan Hak yang diperoleh Wajib Pajak adalah :

- a. Mengajukan surat keberatan dan surat banding
- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT
- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
- d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
- e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
- f. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
- g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak

- h. Mengajukan permohonan penghapusan atau pengurangan sanksi,serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
- i. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
- j. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
- k. Mengajukan keberatan dan banding

Berikut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak menurut beberapa penelitian yang terdapat dalam (Wahyu Santoso,2008) :

1. Menurut Allingham dan Sandmo (1972) konsep *expected utility* digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan Wajib Pajak. Mereka menggunakan variabel-variabel yang dikenal sebagai faktor ekonomi, yaitu: penghasilan sebelum pajak, tarif pajak, besarnya peluang untuk diperiksa dan besarnya penalty
2. Erard (1997) menyimpulkan bahwa skala usaha Wajib Pajak dapat berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak.
3. Joulfaian dan Rider (1998) menyatakan faktor demografi yang meliputi usia, keluarga (*family size*), dan tempat tinggal/lokasi akan mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak.
4. Trivedi et al (2001) menyatakan faktor personal meliputi moral, orientasi nilai dan preferensi terhadap risiko dan faktor situasional meliputi ada atau tidak adanya pemeriksaan pajak, ketidaksamaan beban pajak, bagaimana perilaku kelompok referensi dalam pelaporan pajak, dan faktor tersedianya barang publik Wajib Pajak juga mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK/2000 kriteria Wajib Pajak Patuh adalah sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- e) Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dirjen Pajak dalam hal ini berjanji akan memberikan penghargaan kepada Wajib Pajak patuh guna memotivasi Wajib Pajak lain untuk menjadi Wajib Pajak patuh. Fasilitas yang diberikan Dirjen Pajak terhadap Wajib Pajak patuh adalah:

- a. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat 3 (tiga) bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak

diterima untuk PPh dan 1 (satu) bulan untuk PPN tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan Dirjen Pajak

- b. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat 2 (dua) bulan untuk PPh dan 7 (tujuh) hari untuk PPN.

2.3 Hubungan Empiris Dengan Variabel

A. Hubungan Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devi dan Kautsar (2011) tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang akan tulus membayar Pajak. Sehingga pemerintah memberikan langkah terbaik untuk meningkatkan pengetahuan pajak Wajib Pajak dengan cara diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan pendidikan informal berupa sosialisasi perpajakan.

B. Hubungan Persepsi tentang Petugas Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Agus Nugroho Jatmiko (2006) Persepsi seseorang kepada orang lain sangat dipengaruhi kondisi eksternal dan internal. Penentuan kondisi eksternal maupun internal dipengaruhi tiga faktor (Robbins dalam Agus Nugroho Jatmiko; 2006) yaitu kekhususan, konsensus dan konsistensi. Menurut Penelitian Loekman Sutrisno dalam Agus Nugroho Jatmiko menemukan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk Wajib Pajak di sektor perkotaan.

C. Hubungan Sistem Administrasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Hadi Purnomo dalam Devi dan Kautsar (2010) sistem administrasi perpajakan mengalami reformasi perpajakan secara terstruktur. Dimulai dari reformasi perangkat lunak (perbaikan struktur organisasi, sistem operasi agar lebih efektif dan efisien), perangkat keras (perbaikan sarana dan prasarana) serta kualitas SDM (guna meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak). Reformasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Misalnya adanya *Account Representative* (AR) Wajib Pajak bisa berkonsultasi sesuai kebutuhan di bidang perpajakan, adanya kemajuan teknologi (*e-filing, e-payment, e-registration, dan e-counseling*) akan memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

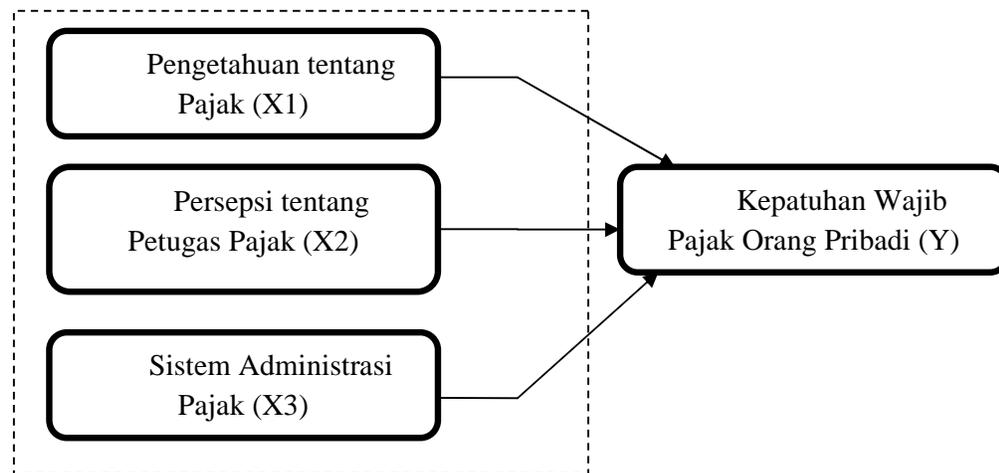
2.4 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini bertujuan untuk dapat menganalisa apakah pengetahuan pajak, persepsi tentang petugas pajak dan sistem administrasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Khususnya untuk di KPP Pratama Jagir Surabaya kecamatan Dukuh Pakis, Karang Pilang dan Wiyung.

Dari penjelasan tersebut dapat digambarkan kerangka sebagai berikut:

Gambar 2.1

KERANGKA HIPOTESIS



2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang,tujuan maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H2 : Persepsi tentang petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H3 : Sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.