

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti juga mempelajari penelitian lain yaitu :

1. **Chorras Mandagi, Harijanto Sabijono, dan Victorina (2014)**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Manado. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pemeriksa pajak yang melaksanakan pemeriksaan pajak pada seksi Pemeriksaan dan Kelompok jabatan Fungsional Pemeriksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Manado. Sampel pada penelitian ini terdiri dari pelaksana seksi pemeriksaan sebanyak 3 orang dan bagian jabatan Fungsional Pemeriksa sebanyak 12 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis Regresi Sederhana. Variabel independen yang digunakan adalah pemeriksaan pajak dan variabel dependennya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini dilakukan dari bulan september – oktober 2014. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

- a. Hasil penghitungan nilai rata – rata pemeriksaan pajak dari responden pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado termasuk dalam kriteria sangat memadai.
- b. Hasil penghitungan nilai rata – rata Kepatuhan Wajib Pajak dari responden pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado termasuk dalam kriteria patuh.
- c. Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Manado.

Persamaan :

Pada variabel dependen yang diteliti mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan responden yang digunakan wajib pajak badan.

Perbedaan :

1. Variabel independen yang ada di penelitian sebelumnya yaitu pemeriksaan pajak. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.
2. Penelitian sebelumnya merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Sedangkan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan membagikan kuisioner pada responden.
3. Populasi dalam penelitian sebelumnya yaitu pemeriksa pajak yang melaksanakan pemeriksaan pajak pada seksi pemeriksaan dan Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Sedangkan pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Gubeng Surabaya.

2. Cahaya Shinta Dewi dan Ni Luh Supadmi (2014)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Denpasar. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 Wajib Pajak Badan yang terdaftar. Penelitian ini menggunakan metode random sampling dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya peningkatan sistem pemeriksaan yang dilakukan fiskus, peningkatan kesadaran yang didukung oleh semakin besarnya pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, serta peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan menyampaikan SPT di KPP Madya Denpasar.

Persamaan :

1. Variabel dependen yang diteliti mengenai kepatuhan wajib pajak
2. Responden yang digunakan adalah Wajib Pajak Badan

Perbedaan :

1. Variabel independen yang ada di penelitian sebelumnya yaitu pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sikap Wajib Pajak.

2. Teknik sampel yang ada di penelitian sebelumnya menggunakan teknik random sampling. Sedangkan pada penelitian ini teknik sampelnya di tentukan dengan *Probability Sampling*.

3. Titik Aryati (2012)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Cengkareng, Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuisisioner kepada *tax professional* yang bekerja pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Cengkareng. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner mulai tanggal 15 Desember 2008 sampai dengan 12 Januari 2009. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Cengkareng. Responden yang dijadikan sasaran dalam penelitian ini adalah ahli pajak atau *tax professional* yang bekerja pada perusahaan tersebut dengan kriteria : telah menjabat minimal 1 tahun dan pernah mengisi SPT. Penelitian ini menggunakan rumus yamane maka sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis Regresi Logistik. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

- a. Sikap optimis Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- b. Jenis kelamin profesional pajak adalah positif dan signifikan

- c. Moral profesional pajak adalah positif dan signifikan. Efeknya tidak signifikan yaitu : Usia, pendidikan, tingkat penghasilan, lingkungan profesional pajak.

Persamaan :

1. Variabel dependen yang diteliti mengenai kepatuhan pajak.
2. Metode penelitian menggunakan data primer dengan membagikan kuisisioner
3. Responden dalam penelitian adalah *tax professional* yang mempunyai pengalaman kerja selama 1 tahun dan pernah mengisi SPT.

Perbedaan :

1. Variabel independen yang ada di penelitian sebelumnya yaitu sikap, umur, jenis kelamin, pengetahuan, kondisi keuangan, lingkungan, dan moral, sedangkan pada penelitian ini yaitu kualitas layanan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.
2. Populasi yang ada di penelitian sebelumnya adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Cengkareng, sedangkan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Rungkut Surabaya.

4. Erwin Harinurdin (2009)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh perilaku *tax profesional* dan kondisi organisasi/perusahaan terhadap kepatuhan pajak badan. Penelitian ini termasuk penelitian empiris dengan menggunakan analisis untuk mendapatkan gambaran pengaruh perilaku individu dan kondisi organisasi atau perusahaan terhadap kepatuhan pajak badan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara membagikan kuisisioner yang dikirimkan ke perusahaan

melalui *Account Representative* yang terdapat di KPP tersebut dan dilakukan pada tahun 2009. Populasi penelitian ini adalah perusahaan besar yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar memiliki sistem informasi akuntansi formal. Responden yang dijadikan sasaran dalam penelitian ini adalah tax professional dengan kriteria: perusahaan telah terdaftar minimal 2 tahun dan pernah mengisi SPT. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 Wajib Pajak Badan. Teknik analisis dilakukan dengan menggunakan Regresi Linier Berganda. Variabel laten dalam penelitian ini adalah persepsi kontrol perilaku untuk berperilaku patuh, persepsi kondisi keuangan, persepsi fasilitas perusahaan, persepsi iklim organisasi, niat *tax profesional*, dan kepatuhan pajak badan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Persepsi kontrol perilaku tidak signifikan berpengaruh langsung pada kepatuhan pajak dan niat
2. Kondisi keuangan, kondisi fasilitas perusahaan, kondisi iklim organisasi dan niat mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak
3. Tax professional memiliki kontrol perilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang kuat mempengaruhi tax professional untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.

Persamaan :

1. Variabel dependen yang diteliti mengenai kepatuhan pajak
2. Metode penelitian menggunakan data primer dengan membagikan kuisioner.

Perbedaan :

1. Variabel independen yang ada di penelitian sebelumnya yaitu Perilaku tax professional dan kondisi organisasi/perusahaan, sedangkan pada penelitian ini yaitu kualitas layanan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.
2. Populasi yang ada di penelitian sebelumnya adalah perusahaan besar yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak, sedangkan pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Gubeng Surabaya
3. Responden yang ada di penelitian sebelumnya adalah tax professional yang telah terdaftar minimal 2 tahun, sedangkan pada penelitian ini yaitu *tax professional*.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Theory of planned behavior*

Teori ini memprediksi perilaku manusia dalam konteks tertentu dan biasanya digunakan untuk menjelaskan niat seseorang yang kemudian menjelaskan ke perilaku orang tersebut. Sikap dan kepribadian seseorang berpengaruh terhadap perilaku tertentu hanya jika secara tidak langsung dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berkaitan erat dengan perilaku (Ajzen, 1991:2).

Jogiyanto (2007:65) menyatakan “*Theory of planned behavior* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh 3 faktor. Faktor – faktor tersebut meliputi :

1. *Behavior beliefs*, yaitu suatu keyakinan yang dimiliki oleh individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative beliefs*, yaitu suatu persepsi seseorang tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut.
3. *Control beliefs*, yaitu suatu keyakinan yang mengenai tentang keberadaan hal – hal yang mendukung atau menghambat kinerja dari perilaku dan

persepsinya tentang seberapa kual hal – hal yang mendukung atau menghambat perilakunya tersebut.

Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Ajzen (2002:2) menyatakan bahwa “*Behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif, *Normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif, dan *control beliefs* menimbulkan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan”.

2.2.2 Dasar – Dasar Perpajakan :

1. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (Wajib Pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat ditunjuk secara langsung. Banyak para ahli yang berpendapat mengenai arti dari pajak itu sendiri, tetapi pada intinya mempunyai maksud dan tujuan yang sama (Waluyo, 2009:2).

Berikut ini adalah pendapat dari beberapa para ahli yaitu : Menurut Prof Dr Adriani “Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung” (Suryadi, 2006). Sedangkan Menurut Waluyo (2009:2) “ pengertian pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Pengertian pajak berdasarkan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah sebagai berikut : “pajak adalah kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mengharapkan imbalan

secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

1. Fungsi Pajak

Berdasarkan definisi pajak yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa fungsi pajak berdasarkan Mardiasmo (2009:1) yaitu :

- a. Fungsi Anggaran (*Budgetary*)
Fungsi pajak adalah sebagai pusat pendapatan yang mempunyai tujuan supaya posisi anggaran pendapatan dan pengeluaran mengalami kesinambungan (*balance budget*).
- b. Fungsi Mengatur (*Regulatory*)
Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial. Fungsi mengatur digunakan sebagai berikut : Memberikan proteksi terhadap barang produksi dalam negeri misalnya PPN, Pajak dapat dipakai untuk menghambat laju inflasi, Pajak dipakai sebagai alat untuk mendorong ekspor, misalnya pajak ekspor barang 0%, dan Untuk menarik & mengatur investasi modal yang dapat menunjang perekonomian yang produktif.
- c. Fungsi Pemerataan
Fungsi Pemerataan merupakan fungsi yang digunakan untuk menyeimbangkan dan menyesuaikan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.

2. Asas Pemungutan Perpajakan

Dalam memungut pajak dikenal dengan beberapa asas pemungutan perpajakan yaitu (Mardiasmo, 2009:7) :

- a. Asas domisili (asas tempat tinggal)
Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.
- b. Asas sumber
Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.
- c. Asas kebangsaan
Penaan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

2.2.3 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 tahun 2007 kewajiban wajib pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Mendaftarkan diri pada Kantor Pajak yang sesuai dengan wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak. Setelah mendaftarkan diri dan sudah sesuai dengan subjektif dan objektif, Wajib Pajak mendapat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Melaporkan usahanya pada Kantor DJP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Pengusaha dan kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- 3) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang Rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke Kantor DJP tempat Wajib Pajak terdaftar atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Hak – hak wajib pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa.
- 2) Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- 3) Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis.
- 4) Membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat DJP belum melakukan tindakan pemeriksaan.

2.2.4 Pelaporan SPT

1. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat yang dimiliki Wajib Pajak untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan. SPT harus diisi dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

2. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Terdapat dua jenis Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu sebagai berikut (Erly Suandy, 2006:160) :

- a. SPT Masa, adalah SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. SPT Masa terdiri dari : SPT Masa Pajak Penghasilan (PPh), SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN), SPT Masa Pemungut Pertambahan Nilai (PPN).
- b. SPT Tahunan, adalah Surat Pemberitahuan yang digunakan untuk pelaporan tahunan. SPT Tahunan terdiri dari : SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan, SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat, SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dengan penghasilan bruto tidak melebihi Rp. 30.000.000 selama setahun, bukti potong PPh Pasal 21 Pegawai Tetap/Pensiun.

3. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi SPT terdiri dari (Waluyo, 2009) :

- a. **Wajib Pajak PPh**
Digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan harta & kewajiban, pemotongan/pemungutan pajak orang/badan lain dalam satu masa pajak, dan untuk melaporkan pembayaran /pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan/pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak/Bagian Tahun Pajak.
- b. **Pengusaha Kena Pajak**
Digunakan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- c. **Pemotong/Pemungut Pajak**
Digunakan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong/dipungut dan disetorkan.
- d. **Pengusaha Kena Pajak**
Digunakan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- e. **Pemotong/Pemungut Pajak**
Digunakan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong/dipungut dan disetorkan.

4. Cara Penyampaian SPT

Cara menyampaikan SPT oleh Wajib Pajak dapat dilakukan dengan cara berikut ini (Erly Suandy, 2006:164) :

- 1) Disampaikan secara langsung dan diberikan tanda penerimaan surat.
- 2) Dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau
- 3) Dengan cara e-Filing melalui ASP (Penyedia Jasa Aplikasi) dan diberikan Bukti Penerimaan Elektronik.

5. Batas Waktu Penyampaian SPT

Batas waktu penyampaian SPT pada pasal 3 ayat 3 UU KUP diatur sebagai berikut :

- a. SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak
- b. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak
- c. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak.

2.2.5 Kualitas Pelayan Petugas Pajak

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Layanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara sabar & baik yang masih dalam batas memenuhi standar pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus kepada pelanggan. Secara definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan pajak dibentuk dari 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. Kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar

pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik (Suryadi, 2006).

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985), melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas (dalam Tjiptono 2006), yaitu : *Reability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangibles*.

Selanjutnya Parasuraman et al (1988) melakukan penelitian kembali pada kelompok fokus, baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya ditemukan hasil, bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility*, dan *security* yang digabungkan menjadi satu dimensi yaitu assurance. Maka Parasuraman et al (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa/layanan yaitu : Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Empati (*Tangible*)

2.2.6 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal dan 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 menghitung, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak mengerti akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan (Notoatmodjo, 2003).

2.2.7 Kesadaran Wajib Pajak

1. Pengertian Kesadaran

Kesadaran adalah unsur yang terdapat dalam diri seseorang untuk memahami atau mengerti realitas dan bagaimana mereka akan bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran juga dapat diartikan sebagai semua ide, perasaan, pendapat yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang.

Pembahasan mengenai sadar dan kesadaran yang dikaitkan dengan masyarakat adalah kesadaran kehendak dan kesadaran hukum. Sadar dapat diartikan sebagai rasa ingin tahu, ingat dengan keadaan yang sebenarnya atau ingat dengan keadaan dirinya. Kesadaran juga dapat diartikan sebagai kesadaran yang timbul dari diri seseorang, timbul dari kesadaran moral yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab (Fanie Oktaliana, 2009 : 18).

Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak ada beberapa pemahaman yang harus disosialisasikan kepada masyarakat lewat kampanye sadar akan pajak. Kampanye sadar pajak itu sendiri ada berbagai bentuk seperti seminar, diskusi, simulasi, dan aktivitas lainya yaitu : perlunya keteladanan dan kemudahan sistem pembayaran.

2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2005:4) “kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi. Jadi pengertian kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan dalam melakukan aturan – aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilakukan.

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sudah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perpajakan sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria untuk ditetapkan menjadi Wajib Pajak patuh (Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000Jo KMK 235/KMK.03/2003) yaitu :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tingkat berturut – turut.
3. SPT Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
6. Dalam hal pelaporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal;
7. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
8. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk dua masa pajak terakhir.

Menurut Safri Nurmantu (2009) mengatakan bahwa “Kewajiban dan hak perpajakan dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material”. Kepatuhan formal yang dimaksud seperti ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPH) Tahunan sampai tanggal 31 Maret. Apabila Wajib pajak sudah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPH) tahunan sebelum atau pada tanggal yang sudah ditentukan, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal. Namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material. Jadi ketentuan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, seperti sesuai isi dan jiwa Undang – Undang perpajakan. Wajib pajak yang mengisi surat pemberitahuan yang sesuai dengan ketentuan, jujur, lengkap, dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir merupakan wajib pajak yang sudah memenuhi kepatuhan material. Jadi kesimpulan dari hal diatas kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan perpajakan (Gunadi, 2005).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Layanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara sabar dan baik yang masih dalam batas memenuhi standar pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus kepada pelanggan.

Secara definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan pajak dibentuk dari 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. Kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik. (Titik Aryati : 2012).

2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat pendidikan merupakan faktor yang penting untuk menghindari pajak. Hal tersebut berhubungan dengan kemampuan Wajib Pajak untuk memahami dan menaati atau tidak menaati peraturan perpajakan. Pendidikan terdapat 2 elemen yaitu : pengetahuan yang umum tentang perpajakan dan pengetahuan yang spesifik mengenai peluang penghindaran pajak. Mereka beranggapan bahwa dengan meningkatnya tingkat pengetahuan mengenai perpajakan akan meningkatkan pemenuhan kewajiban perpajakan. (Titik Aryati : 2012).

Meningkatnya pengetahuan mengenai penghindaran pajak berpengaruh negatif dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang

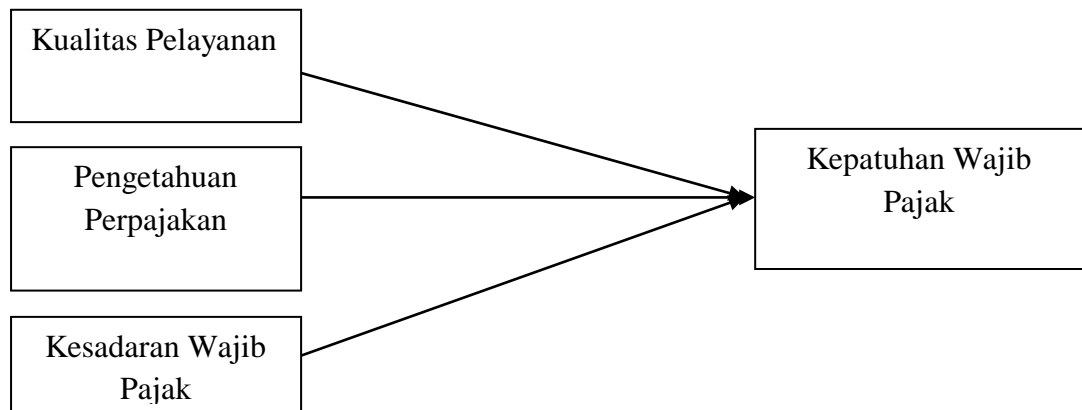
mengakibatkan kewajiban pajak tidak terpenuhi. Apabila seorang tax professional memiliki tingkat pengetahuan mengenai perpajakan yang sangat paham dan mengerti maka lebih cenderung patuh terhadap pajak. Sedangkan tax professional yang memiliki tingkat pengetahuan mengenai perpajakan yang kurang paham dan kurang mengerti maka lebih cenderung tidak melaksanakan kepatuhan pajak.

2.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran adalah unsur yang terdapat dalam diri seseorang untuk memahami atau mengerti realitas dan bagaimana mereka akan bertindak atau bersikap terhadap realitas. Sedangkan perpajakan adalah perihal yang mengenai atau berhubungan dengan pajak. Jadi kesadaran perpajakan adalah keadaan yang mengerti atau memahami perihal yang mengenai pajak. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat penting diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kesadaran wajib pajak juga dilakukan oleh Aprilia (2012) yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif pada kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB di KPP Pratama Denpasar Timur. Meningkatnya kesadaran wajib pajak akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jadi, Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

2.4 KERANGKA PEMIKIRAN



2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang sudah dirumuskan dan berdasarkan tujuan penelitian serta landasan teori, maka hipotesis penelitian adalah :

H1 : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H2 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.