

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Harinurdin (2009), meneliti tentang perilaku kepatuhan wajib pajak badan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku tidak signifikan berpengaruh langsung pada kepatuhan pajak namun persepsi kontrol perilaku mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap niat. Kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika persepsi iklim organisasi positif atau baik akan berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan pajak. Niat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika tax professional memiliki niat kepatuhan pajak tinggi, kepatuhan pajak badan yang dimilikinya tinggi begitu pula sebaliknya.

Suhendra (2010), meneliti tentang pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan tingkat kepatuhan wajib pajak badan, pemeriksaan pajak, dan pajak penghasilan terutang berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada kantor pelayanan pajak wilayah Jakarta. Secara parsial antara tingkat kepatuhan wajib pajak badan terdapat pengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada kantor pelayanan pajak. Jadi semakin patuh wajib pajak badan dalam melaporkan dan melunasi kewajiban perpajakannya maka akan semakin meningkatkan penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak. Secara parsial antara pajak penghasilan terutang sebagai variabel kontrol terdapat pengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada kantor pelayanan pajak wilayah Jakarta.

Bramasto (2012), meneliti tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap efektivitas sistem *self assessment*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari: mengisi formulir pajak dengan tepat, menghitung pajak dengan jumlah yang tepat, membayar pajak tepat pada waktunya dan karakteristik kualitas informasi akuntansi keuangan yang terdiri dari: benar, lengkap dan jelas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem *self assessment*. Karakteristik kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari: mengisi formulir pajak dengan tepat, menghitung pajak dengan jumlah yang tepat, membayar pajak tepat pada waktunya secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem *self assessment*. Begitu pula karakteristik kualitas informasi akuntansi keuangan yang terdiri dari: benar, lengkap dan jelas secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem *self assessment*.

Damayanti (2013), melakukan penelitian dengan judul *Changes On Indonesia Tax Culture, Is There A Way? Studies Through Theory Of Planned Behavior*. Metode analisis data menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat untuk patuh. Sedangkan, niat untuk patuh dipengaruhi oleh sikap terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif dan kewajiban moral. Untuk mengubah budaya pajak di Indonesia dari tidak patuh ke patuh dipengaruhi oleh sikap terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif dan kewajiban moral, dibutuhkan usaha untuk meningkatkan sikap positif dari wajib pajak, meningkatkan norma subjektif dengan membangun lingkungan yang selalu mendukung terciptanya wajib pajak patuh, meningkatkan kewajiban moral dengan memberikan sanksi bagi yang melanggar. Norma subjektif memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap niat untuk patuh dibandingkan sikap terhadap kepatuhan dan kewajiban moral.

Siahaan (2013), melakukan penelitian dengan judul “*The Influence of Tax Fairness and Communication on Voluntary Compliance: Trust as an Intervening Variable.*” Metode analisis menggunakan *path analytic technique* dengan dua

persamaan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung keadilan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela dan secara tidak langsung keadilan pajak dengan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan sukarela. Tapi secara langsung dan tidak langsung komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan sukarela.

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Pajak

#### a. Pengertian Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, 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.

#### b. Ciri-Ciri Pajak

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut (Waluyo, 2011:3):

- a) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifat dapat dipaksakan.
- b) Dalam pembayarannya pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah.
- c) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d) Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

#### c. Fungsi Pajak

Sebagai mana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari definisi terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut (Waluyo, 2011:6) :

- a) Fungsi penerimaan (*budgeter*)

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

b) Fungsi mengatur (*regular*)

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.

b. Hukum Pajak

Hukum pajak mengatur hubungan antara pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan wajib pajak. Apabila memperhatikan materinya, hukum pajak dibedakan menjadi dua, sebagai berikut (Waluyo, 2011):

1. Hukum pajak materiil, memuat norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subjek pajak), berapa besar pajak yang dikenakan, segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak. Hukum materiil meliputi:
  - a. Undang-Undang Pajak Penghasilan
  - b. Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai
  - c. Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan
  - d. Undang-Undang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
  - e. Undang-Undang Bea Meterai, dan sebagainya.
2. Hukum pajak formal, memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan hukum pajak materiil menjadi kenyataan. Hukum pajak formal memuat antara lain:
  - a. Tata cara penetapan utang pajak.
  - b. Hak-hak fiskus untuk mengawasi wajib pajak mengenai keadaan, perbuatan, dan peristiwa yang dapat menimbulkan utang pajak.
  - c. Kewajiban wajib pajak, sebagai contoh: penyelenggaraan pembukuan/pencatatan, dan hak-hak wajib pajak mengajukan keberatan dan banding.

c. Pembagian Pajak

Pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut (Waluyo, 2011:12):

- a) Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini:
1. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
  2. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- b) Menurut pemungutan dan pengelolaannya, adalah sebagai berikut:
1. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: PPh, PPN, PPn BM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Materai.
  2. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, PBB sektor perkotaan dan pedesaan.
- d. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini:
- a) Sistem *official assessment*, sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang.
  - b) Sistem *self assessment*, sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Saat ini Indonesia menggunakan sistem ini dalam pemungutan pajaknya.
  - c) Sistem *withholding*, sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### **2.2.2 Pengusaha Kena Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah Pengusaha yang melakukan penyerahan BKP dan/atau penyerahan JKP dan/atau ekspor BKP yang dikenakan

pajak berdasarkan UU PPN yang wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, tidak termasuk Pengusaha Kecil kecuali Pengusaha Kecil tersebut memilih untuk dikukuhkan sebagai PKP.

Pengusaha Kecil adalah Pengusaha yang selama satu tahun buku melakukan penyerahan BKP dan/atau JKP dengan jumlah peredaran bruto dan/atau penerimaan bruto tidak lebih dari Rp 4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah).

Objek PPN dapat dikelompokkan ke dalam 2 (dua) macam, yaitu:

- a. Barang Kena Pajak (BKP) adalah barang berwujud yang menurut sifat atau hukumnya dapat berupa barang bergerak atau barang tidak bergerak dan barang tidak berwujud yang dikenakan PPN.
- b. Jasa Kena Pajak (JKP) adalah setiap kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang atau fasilitas atau kemudahan atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan yang dikenakan PPN.

PPN dikenakan dalam hal:

- a. penyerahan Barang Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha,
- b. impor Barang Kena Pajak,
- c. penyerahan Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh Pengusaha,
- d. pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean,
- e. pemanfaatan Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean,
- f. ekspor Barang Kena Pajak oleh Pengusaha Kena Pajak.

Sistem PPN menganut tarif tunggal yaitu sebesar 10%. Namun demikian, mengingat UU PPN menganut azas *destination principle* dalam pengenaan pajaknya maka untuk kegiatan ekspor dikenakan tarif 0%. Pengenaan tarif 0% atas ekspor BKP adalah dimaksudkan agar dalam harga barang yang diekspor tidak terkandung PPN.

- a. Tarif PPN 10% untuk,
  - 1) impor BKP,
  - 2) penyerahan BKP dan atau JKP,
  - 3) pemanfaatan BKP tidak berwujud dan atau JKP dari Luar Daerah Pabean di Dalam Daerah Pabean.

- b. Tarif PPN 0% untuk ekspor BKP.

Mekanisme perhitungan PPN yaitu:

- a. Pajak Pertambahan Nilai yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan Dasar Pengenaan Pajak.
- b. Pajak Masukan dalam suatu Masa Pajak dikreditkan dengan Pajak Keluaran untuk Masa Pajak yang sama.
- c. Apabila dalam suatu Masa Pajak, Pajak Keluaran lebih besar daripada Pajak Masukan, maka selisihnya merupakan Pajak Pertambahan Nilai yang harus dibayar oleh Pengusaha Kena Pajak.
- d. Apabila dalam suatu Masa Pajak, Pajak Masukan yang dapat dikreditkan lebih besar daripada Pajak Keluaran, maka selisihnya merupakan kelebihan pajak yang dapat dimintakan kembali atau dikompensasikan ke Masa Pajak berikutnya.

Pengusaha Kena Pajak wajib membuat Faktur Pajak untuk setiap:

- a. penyerahan Barang Kena Pajak,
- b. penyerahan Jasa Kena Pajak,
- c. ekspor Barang Kena Pajak Tidak Berwujud,
- d. ekspor Jasa Kena Pajak.

Faktur Pajak harus dibuat pada:

- a. saat penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak,
- b. saat penerimaan pembayaran dalam hal penerimaan pembayaran terjadi sebelum penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau sebelum penyerahan Jasa Kena Pajak,
- c. saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagian tahap pekerjaan,
- d. saat lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

Penyetoran Pajak Pertambahan Nilai oleh Pengusaha Kena Pajak dilakukan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai disampaikan.

Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai disampaikan paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.

### **2.2.3 Kesadaran Membayar Pajak**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas tersebut. Dalam *self assessment system*, para Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya. *Self assessment system* merupakan tipe administrasi perpajakan yang banyak ditentukan oleh bentuk kerjasama atau tingkat partisipasi Wajib Pajak atau pemotong/pemungut pajak dan respon Wajib Pajak terhadap pengenaan pajak tersebut (Zain, 2007). Harahap (2004) menyatakan bahwa dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*.

Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Irianto (2005) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pajak berdampak pada kurangnya sumber penerimaan negara yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan

membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Pembayaran pajak yang sepenuhnya diserahkan pada kemauan dan kesadaran masyarakat tidak akan selalu berjalan seperti kemauan ketentuan perpajakan. Kesadaran masyarakat rendah dapat dikarenakan ketidaktahuan tentang wujud nyata imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Hal inilah yang menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kemauan membayar pajak. Dengan meningkatnya kesadaran dari diri wajib pajak maka diharapkan kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik.

#### **2.2.4 Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Sedangkan pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

Hak wajib pajak antara lain:

- a. memperoleh perlindungan (kerahasiaan) data/informasi perpajakan,
- b. mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak,
- c. mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali.

Secara umum kewajiban PKP adalah:

- a. Membuat Faktur Pajak untuk setiap penyerahan BKP dan JKP.
- b. Memungut, menghitung, dan menyetorkan PPN & PPnBM yang terutang atas penyerahan BKP atau JKP atau ekspor BKP.
- c. Mengisi dan menyampaikan SPT Masa (paling lambat akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak).

Pemerintah, dalam hal ini aparat perpajakan, berkewajiban memberikan pelayanan, penyuluhan, dan pembinaan serta melakukan pengawasan dan

penegakan hukum, agar masyarakat Wajib Pajak dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Bentuk pengawasan terhadap wajib pajak dapat berupa pemberian sanksi administrasi bagi wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya. Macam-macam sanksi administrasi:

- a. Sanksi denda contohnya sanksi denda tidak menyampaikan surat pemberitahuan.
- b. Sanksi bunga contohnya bunga atas keterlambatan pembayaran atau penyetoran pajak terutang.
- c. Sanksi kenaikan contohnya kenaikan atas kekurangan pajak akibat adanya pengungkapan.

### **2.2.5 Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu ) telah tercapai.

Sistem perpajakan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 bertujuan untuk memberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang lebih besar kepada masyarakat Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam rangka memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat untuk memahami dan memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, perlu diberikan suatu kepastian hukum dalam melaksanakan ketentuan umum dan tata cara perpajakan dengan mengatur ketentuan umum tersebut dalam suatu Peraturan Pemerintah.

Efektifitas sistem perpajakan berkaitan dengan Pengusaha Kena Pajak antara lain berkenaan dengan:

- a. permohonan pengukuhan pengusaha kena pajak

Tata cara penyelesaian permohonan pengukuhan pengusah kena pajak diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tahun 2012.

- 1) Wajib Pajak yang memenuhi ketentuan sebagai PKP wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.
- 2) Wajib Pajak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP pada Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak
- 3) pengukuhan PKP paling lambat 5 (lima) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima secara lengkap.

b. permohonan kode aktivasi dan password

Tata cara permohonan kode aktivasi dan password berdasarkan PER-24/PJ/2012:

- 1) PKP mengajukan surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password* ke Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan.
- 2) Surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password* harus diisi dengan lengkap dan disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan.
- 3) Dalam hal PKP memenuhi syarat Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan surat pemberitahuan Kode Aktivasi yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan atas nama Kepala Kantor Pelayanan Pajak dan dikirim melalui pos dalam amplop tertutup ke alamat PKP mengirimkan *Password* melalui surat elektronik (*email*) ke alamat email PKP yang dicantumkan dalam surat permohonan Kode Aktivasi dan *Password*.

c. permintaan nomor seri faktur pajak

Tata cara permintaan nomor seri faktur pajak berdasarkan PER-24/PJ/2012:

- 1) PKP menyampaikan surat permintaan Nomor Seri Faktur Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan.
- 2) Surat permintaan Nomor Seri Faktur Pajak harus diisi secara lengkap dan disampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak tempat PKP dikukuhkan.

- 3) Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan surat pemberitahuan Nomor Seri Faktur Pajak ke PKP yang telah memenuhi syarat sebagai berikut:
  - i. telah memiliki Kode Aktivasi dan *Password*
  - ii. telah melaporkan SPT Masa PPN untuk 3 (tiga) masa pajak terakhir yang telah jatuh tempo secara berturut-turut pada tanggal permintaan disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak.
- d. penyetoran pajak  
Pajak Pertambahan Nilai yang terutang disetorkan ke kas negara melalui kantor pos atau bank persepsi dengan menggunakan surat setoran pajak.
- e. penyampaian SPT  
Petunjuk tata cara penyampaian SPT Masa PPN diatur dalam PER-11/PJ/2013:
  - 1) SPT Masa PPN dapat berbentuk formulir kertas atau data elektronik yang diasampaikan dalam media elektronik atau melalui *e-filing*.
  - 2) Setiap PKP wajib menyampaikan SPT Masa PPN 1111 dalam bentuk data elektronik.

### **2.2.6 Pelayanan Fiskus**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Boediono (2003) mendefinisikan pelayanan secara umum sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Siagian dalam Fitrinawati (2007) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat. Mahmudi (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pelayanan pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan sektor publik tidak mencari keuntungan tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mahmudi (2005) menyatakan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagai berikut:

a. Transparansi.

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas.

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Tidak diskriminatif.

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat dalam pelayanan, baik langsung maupun tidak langsung, memahami dan melaksanakan pelayanan prima. Pelayanan prima sektor publik di Indonesia mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik dan Keputusan MENPAN Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.
3. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih meyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang

datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.

4. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Dirjen Pajak sebagai organisasi pusat perpajakan selalu menerapkan kedisiplinan terhadap para pegawai pajak. Dengan hal tersebut, untuk mengetahui baik tidaknya pelayanan fiskus yang diberikan oleh wajib pajak, dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada wajib pajak yaitu, pertama apakah fiskus (aparatur pajak) bekerja secara penuh di kantor dan mudah untuk ditemui. Kedua, apakah fiskus sukarela membantu wajib pajak dalam menghadapi kesulitan dengan sukarela. Ketiga, apakah fiskus senantiasa menjelaskan semua prosedur perpajakan dengan jelas dan lengkap kepada wajib pajak. Keempat, apakah menjaga tutur katanya dengan baik dan bersikap sopan. Kelima, apakah fiskus bersedia untuk mendampingi wajib pajak dalam melengkapi semua dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Dengan semakin baiknya pelayanan dari petugas pajak maka wajib pajak akan semakin nyaman dan lebih mudah melengkapi semua syarat perpajakan, hal tersebut diharapkan dapat membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.

### 2.2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Di samping pengertian tersebut, beberapa pakar perpajakan telah mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan menurut peraturan perundang-undangan perpajakan. Supadmi (2006) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- a. Wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Merujuk pada kriteria Wajib Pajak patuh menurut Peraturan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012, bahwa Wajib Pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria atau persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan wajib pajak sebagai pondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Supadmi (2006) elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.

- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara nyata mengenai pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar II.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang ingin diuji adalah:

- Ho1 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ha1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ho2 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ha2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ho3 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ha3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ho4 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ha4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ho5 : Tidak terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.
- Ha5 : Terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus dengan kepatuhan pengusaha kena pajak.