

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pajak

Berbagai definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli, semuanya mempunyai maksud dan tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Di bawah ini akan diuraikan definisi-definisi tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan:

Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Menurut Waluyo (2008:2) adalah :

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

Menurut Resmi (2011:1), "Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin "*surplus*"-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*".

Dari ketiga pendapat di atas, maka pengertian pajak menurut penulis adalah kontribusi wajib pajak baik orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran masyarakat.

2.2 Ciri-Ciri Pajak

Dari berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak menurut Zain (2008:12) sebagai berikut:

1. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh

pemerintah daerah berdasarkan atas Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor Negara (pemungut pajak/administrasi pajak).
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.
5. Berfungsi sebagai *budgeter* atau mengisi kas Negara/anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur / *regulatif*).

Menurut Mardiasmo (2008:1), ciri-ciri pajak sebagai berikut:

1. Iuran rakyat kepada Negara
2. Berdasarkan Undang-undang
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjukkan
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.3 Pengertian Wajib pajak

Pajak merupakan peranan penting untuk pembiayaan pembangunan, dimana Wajib Pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Dengan kata lain tidak akan ada pajak apabila tidak ada Wajib Pajak.

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Menurut Suandy (2002:3), “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu”.

Dari kedua pendapat menurut para ahli di atas, maka pengertian wajib pajak menurut penulis adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan

kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3.1 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Wajib pajak orang pribadi sendiri dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu (WP OPPT) serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh *passive income*. Perbedaan antara WPOP yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan WP OPPT adalah WPOP yang menjalankan usaha merupakan WP pengusaha maupun pegawai yang memiliki penghasilan lain dari kegiatan usaha di luar pendapatan gaji, sedangkan WP OPPT merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan yang memiliki tempat usaha berbeda dengan domisili lebih dari satu

Berdasarkan Undang-Undang No.36 tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas UU Nomor 7 tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat di bagi menjadi delapan yaitu:

1. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh: Pegawai swasta, PNS
2. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Usaha. Contoh: Pengusaha toko emas, Pengusaha Industri Mie Kering.
3. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Pekerjaan bebas. Contoh: Dokter, Notaris, Akuntan, Konsultan.
4. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan pemodalan seperti Bunga pinjaman, royalti.
5. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final. Contoh: seperti Bunga deposito, hadiah undian
6. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: Seperti bantuan, sumbangan
7. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: Seperti bunga, royalti PPh Pasal 24
8. Wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: Seperti Pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter

2.4 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

2.4.1 Hak Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:54), hak-hak wajib pajak 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 pengangsuran 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 untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
11. Mengajukan keberatan dan banding

2.4.2 Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:54), Kewajiban Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (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 dan 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 ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
 - c) Memberikan keterangan yang diperlukan.

2.5 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah dan wajib pajak perlu mengetahui apa saja jenis sistem pemungutan pajak dan sistem apa yang berlaku

di Indonesia. Jenis-jenis sistem pemungutan pajak menurut Rahayu (2010:101) adalah sebagai berikut :

1. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak di beri kepercayaan untuk :

- Menghitung sendiri pajak yang terutang
- Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

3. *Withholding Tax System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan modern dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.6 Kepatuhan Wajib pajak

Sistem pemungutan yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment system*, maka wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar hingga melunasi pajak terutang. Walaupun sudah ada ancaman administratif maupun ancaman hukum pidana bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban

perpajakannya, akan tetapi kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak atau belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya.

2.6.1 Pengertian Kepatuhan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:1013) dalam Devano dan Rahayu (2006:110), “Kepatuhan adalah suatu sikap yang merupakan respon yang hanya muncul apabila individu tersebut dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya reaksi individual”. Berdasarkan teori tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepatuhan adalah suatu sikap yang akan muncul pada seseorang yang merupakan suatu reaksi terhadap sesuatu yang ada dalam peraturan yang harus dijalankan.

2.6.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Berbagai definisi kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh para ahli, semuanya mempunyai maksud dan tujuan yang sama. Di bawah ini akan diuraikan definisi-definisi tersebut.

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-213/PJ/2003 Pasal 1, menyatakan bahwa:

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003.

Menurut Nasucha yang dalam Devano dan Rahayu (2006:111), “Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”. Menurut Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006:110), “Kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Dari beberapa pendapat menurut para ahli di atas, maka pengertian kepatuhan wajib pajak menurut penulis adalah tindakan wajib pajak untuk memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan

perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

2.6.3 Kriteria Wajib Orang Pribadi Patuh

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan UU Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan diubah dengan UU Nomor 28 tahun 2007 sebagaimana terkakhir telah diubah dengan UU Nomor 16 tahun 2009 yang merupakan perubahan kelima dari undang-undang tersebut menyebutkan bahwa kewajiban- kewajiban wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya,
- b. Mengambil dan mengisi SPT secara benar, lengkap, jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke KPP pada waktunya,
- c. Menyampaikan penghitungan sementara pajak terutang dan bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan, dalam hal Wajib Pajak adalah badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi,
- d. Dalam hal SPT diisi dan ditandatangani oleh orang lain bukan Wajib Pajak, harus dilampiri surat kuasa khusus,
- e. SPT Tahunan harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan rugi laba serta keterangan lain bagi Wajib Pajak yang melakukan pembukuan,
- f. Membayar sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan atas jumlah pajak yang kurang bayar, dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri SPT yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar,
- g. Membayar kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar dua kali jumlah pajak yang kurang dibayar, dalam hal Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya yang berkenaan dengan Pasal 38 kepada pemeriksa pajak,
- h. Membayar pajak yang kurang bayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% dari pajak yang kurang dibayar,
- i. Membayar kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Tahunan selambat-lambatnya tanggal 25 bulan ketiga setelah tahun pajak,
- j. Melunasi surat tagihan pajak, surat ketetapan pajak kurang bayar,

surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan dan surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan, putusan banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, dalam jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterbitkan,

- k. Membayar atau menyetor pajak yang terutang di Kas Negara atau tempat lain yang ditunjuk oleh Menteri,
- l. Menyelenggarakan pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di Indonesia,
- m. Melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Netto,
- n. Menyimpan buku-buku, catatan-catatan, dokumen-dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain, di Indonesia selama 10 tahun,
- o. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan harus dengan memperhatikan itikad baik dan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha yang sebenarnya,
- p. Meminta persetujuan kepala KPP atas perubahan terhadap metode pembukuan dan/atau tahun buku,
- q. Untuk wajib pajak yang diperiksa: 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 obyek yang terutang pajak; memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; memberikan keterangan yang diperlukan. Meskipun Wajib Pajak terikat oleh kewajiban untuk merahasiakan,
- r. Wakil sebagaimana dimaksud pada pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 bertanggungjawab secara pribadi dan/atau renteng atas pembayaran pajak yang terutang, kecuali apabila dapat dibuktikan,
- s. Pembeli atau penerima jasa sebagaimana dimaksud dalam UU PPN bertanggung jawab secara renteng atas pembayaran pajak sepanjang tidak dapat menunjukkan bukti pembayaran pajak.

Indikator kepatuhan wajib pajak adalah ketepatan waktu dalam menyetorkan serta melaporkan SPT Masa PPh.

2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak

2.7.1 Persepsi Wajib Pajak tentang Pelayanan Fiskus

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003:9), ”Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan”. Adapun karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Menurut Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2012:20), beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu:

Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu atau 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 dan 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.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan ini sesuai dengan prinsip: lebih mudah, cepat, tepat, akurat, jelas, jujur, ramah, nyaman dan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Hadi (2004) mengenai pelayanan fiskus bahwa, “Fiskus/Petugas pajak adalah pihak yang menegakkan

aturan perpajakan”. Petugas pajak diharapkan, bersifat membantu wajib pajak bila mengalami kesulitan, memberikan informasi, memberikan pelayanan yang memuaskan, dan tidak mengecewakan. Kepriimaan atau pengoptimalan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Tanpa ada pelayanan petugas pajak diatas dalam petugas pajak, maka sulit menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dalam hal ini membayar pajak. Pelayanan fiskus bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap KPP.

Fiskus atau petugas pajak berkewajiban melakukan pembinaan, penyuluhan, pengawasan, dan penindakan hukum supaya hak dan kewajiban perpajakan dilaksanakan dengan benar oleh wajib pajak atau wajib pajak pelaksanan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan kewajiban perpajakan dilakukan dengan menelusuri kebenaran SPT, pembukuan atau pencatatan dan pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya.

Indikator pelayanan fiskus ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak, pelayanan ini dicerminkan dalam petugas yang sopan santun, ramah, tanggap, cermat, cepat, tidak mempersulit, petugas menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu atau meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali jika ada layanan yang masih memerlukan konfirmasi dan petugas menjelaskan secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik jika petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat dari wajib pajak.

2.7.2 Persepsi Wajib Pajak tentang Komunikasi Fiskus

Selain keprimaan dalam pelayanan fiskus, komunikasi fiskus juga dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, “Komunikasi adalah hubungan atau kontak atau pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yg dimaksud dapat dipahami”. Menurut Muhammad (2009:2), “Komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain”. Menurut Parasuraman (1996:69) tentang komunikasi aparat:

Komunikasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas jasa, komunikasi artinya aparat memberikan informasi kepada pelanggan dalam komunikasi yang baik, dapat dipahami, dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

Komunikasi yang baik oleh fiskus akan memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak, karena citra kualitas komunikasi fiskus yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari aparat pajak, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari wajib pajak. Sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa dari aparat perpajakan. Menurut Widjaja (2008:66-67), tujuan komunikasi antara lain, yaitu:

1. Supaya yang kita sampaikan dapat mengerti, sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengakui apa yang kita maksud.
2. Memahami orang lain. Kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan kemauannya.
3. Supaya gagasan dapat diterima orang lain. Kita berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan persuasive bukan memaksakan kehendak.
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam, mungkin berupa kegiatan. Kegiatan dimaksud di sini adalah kegiatan yang lebih banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara baik untuk melakukan.

Indikator komunikasi fiskus ditunjukkan dengan komunikasi dari fiskus yang memberikan informasi kepada wajib pajak dalam komunikasi yang baik, dapat dipahami, dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
RANGKUMAN HASIL PENELITIAN TERDAHULU

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Tiono Kesuma Hadi (2004)	Determinan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menerapkan akuntansi pajak	Variabel bebas pada penelitian ini adalah persepsi wajib pajak op tentang pelayanan fiskus dan persepsi wajib pajak op tentang komunikasi fiskus. Sedangkan	Ada 5 Variabel bebas yang berpengaruh terhadap keberhasilan kepatuhan wajib pajak: Kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan wajib pajak berada, hukum pajak dan sikap fiskus. Sedangkan 7 variabel bebas sisanya tidak

			penelitian Hadi tentang faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak op dan juga perbedaan dari tahun dan tempat penelitian	berpengaruh yaitu: faktor pendidikan, faktor kesadaran bernegara, faktor pemahaman terhadap peraturan per UU perpajakan, faktor <i>tax evasion</i> , faktor persepsi terhadap sanksi, faktor sikap terhadap pemerintah, faktor akuntansi pajak.
2	Jatmiko Agus Nugroho (2006)	Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Jatmiko adalah dari variabel bebas, tahun dan tempat penelitian	Sikap wajib pajak terhadap Pelayanan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.
3	Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Perbedaannya pada variabel X2 yang diteliti. Perbedaan lainnya adalah dari tahun dan tempat penelitian	Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sedangkan, biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Sumber: Dirangkum dari hasil penelitian Tiono Kesumo Hadi (2004), Jatmiko Agus Nugroho (2006) dan Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2012)

2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi berupa keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundangundangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan kualitas pelayanan dan komunikasi dari fiskus yang baik maka akan mendorong para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini seirama dengan hasil penelitian Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2012) yang telah menunjukkan

bahwa persepsi wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Apabila wajib pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak sehingga berpengaruh kepada pendapatan negara dari sektor pajak. Maka dari itu, interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi antara persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan komunikasi fiskus kepada wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

2.10 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis alternatif yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut:

H₁: Diduga persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus (X₁) dan persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus (X₂) berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dalam menyetorkan dan melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

H₂: Diduga persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus (X₁) dan persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus (X₂) berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dalam menyetorkan dan melaporkan SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.