

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tabel. 3 Penelitian Terdahulu:

| No | Nama Peneliti | Judul | Variabel | Metode Analisis | Hasil Analisis |
|----|-------------------------------|--|---|-------------------------|---|
| 1 | Pancawati Hardiningsih (2011) | Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak | Variabel bebas yang digunakan adalah Kesadaran membayar pajak, Pengetahuan peraturan perpajakan, Pemahaman perpajakan, Persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kemauan Membayar Pajak. | Regresi linier berganda | Sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, persepsi |



| | | | | | |
|---|---|---|--|--------------------------------|---|
| | | | | | <p>efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dan untuk kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Secara keseluruhan model tersebut fit</p> |
| 2 | <p>Rahmawaty, Endang, dan Wida (2011)</p> | <p>Faktor-Faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak</p> | <p>Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Terhadap Peraturan Perpajakan, Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak.</p> | <p>Regresi Linier berganda</p> | <p>Kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak</p> |

| | | | | | |
|----------|-----------------------------|---|--|--------------------------------|--|
| <p>3</p> | <p>Ryanni (2013)</p> | <p>Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintang</p> | <p>Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas layanan aparat perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, Tingkat Kepercayaan pada Sistem Pemerintahan dan Hukum, Manfaat Pajak yang dirasakan Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak.</p> | <p>Regresi berganda</p> | <p>Persepsi wajib pajak atas kualitas layanan aparat perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum, serta manfaat pajak yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.</p> |
| <p>4</p> | <p>Margareth (2012)</p> | <p>Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Kewajiban Perpajakan di kota Tangerang Selatan</p> | <p>Variabel bebas yang digunakan yaitu, tingkat pendidikan, pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib orang pribadi, dan pelayanan yang diberikan oleh KPP. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p> | <p>Regresi linier berganda</p> | <p>Tingkat pendidikan dan pelayanan kantor pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib. Karena pemahaman peraturan perpajakan</p> |

| | | | | | |
|---|---------------------------|--|--|-------------------------|--|
| | | | | | berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib hendaknya kantor pelayanan pajak memberikan sosialisasi peraturan-peraturan pajak kepada wajib pajak orang pribadi. |
| 5 | Dimas Ramadiansyah (2014) | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari | Variabel bebas yang digunakan, yaitu kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Sedangkan untuk variabel terikat, yaitu kemauan membayar pajak | Regresi linier berganda | Kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. |

Sumber: Penelitian Terdahulu.

B. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Secara sederhana atribusi ini diartikan sebagai suatu proses bagaimana seseorang mencari kejelasan sebab-sebab dari perilaku orang lain. Di sini seseorang tadi tidak hanya tertarik mengamati perilaku orang lain yang diamati. Penilaian orang-orang dan reaksinya terhadap perilaku orang lain barang kali banyak dipengaruhi oleh persepsi mereka bahwa orang lain itu bertanggung jawab atas perilakunya. Proses atribusi ini sangat bermanfaat dalam persepsi sosial, karena dengan meniti sebab-sebab terjadinya suatu perilaku diharapkan persepsi seseorang terhadap orang lain itu sesuai.

Persepsi dan perilaku itu tergantung akan banyak sebab, baik sebab-sebab internal, atribusi personal atau sebab dari luar, atribusi situasi yang akan terjadi, dan lain sebagainya. Dengan kata lain, pola atribusi sebab-akibat seseorang itu akan banyak mempengaruhi persepsi sosial. (Thoza, 2010:162-163).

Teori Hubungan (*attribution theory*) telah dikemukakan untuk mengembangkan penjelasan tentang cara-cara kita menilai individu secara berbeda, bergantung pada arti yang kita hubungkan dengan perilaku tertentu. Pada dasarnya, teori ini mengemukakan bahwa ketika mengobservasi perilaku seorang individu, kita berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. (Robbins, 2008:177).

Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi dari individu itu. Perilaku yang disebabkan eksternal dilihat sebagai hasil dari sebab-sebab luar, yaitu orang itu dilihat sebagai terpaksa berperilaku demikian oleh situasi. (Robbins, 2008:177).

Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Bertujuan untuk membuat penilaian atas persepsi seseorang mengenai sesuatu hal sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

C. Definisi Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro dalam Mardiasmo, 2011:1).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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 (Lubis, 2011:9-10).

D. Wajib Pajak

Menurut “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” UU No. 28 Tahun 2007, wajib pajak adalah 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.

Hak wajib pajak adalah hak mendapatkan informasi, didampingi, dan dengar keluhannya. Wajib Pajak berhak naik banding, berhak membayar pajak tidak lebih dari yang seharusnya, dan berhak mendapatkan kepastian hukum (Lubis, 2011:10).

Kewajiban wajib pajak adalah Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar, menghitung dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan, menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, jika diperiksa wajib memperlihatkan dokumen, buku atau catatan yang berhubungan dengan pelaporan penghasilan dan memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan guna kelancaran pemeriksaan, wajib pajak memiliki terikat oleh kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan (Mardiasmo, 2011:56).

E. Sistem Pemungutan Pajak *Self Assessment System*

Self Assessment System yaitu, sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang terutang, fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi (Mardiasmo, 2011:7).

Tujuan penerapan sistem tersebut untuk meningkatkan partisipasi rakyat agar melaksanakan kewajiban membayar pajak sebagai sumber penerimaan negara. Sistem pemungutan *Self Assessment system* mempunyai arti dipercayakan kepada WP sendiri dan melaporkan secara tertaut jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Kepatuhan diharapkan adalah

kepatuhan yang sukarela (*voluntary compliance*) bukan kepatuhan yang dipaksakan (*compulsory compliance*). Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dari WP diperlukan rasa keadilan, kepastian hukum dan keterbukaan dalam pengenaan pajak terhadap masyarakat dengan menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan, dan prosedur perpajakan dan pelayanan yang baik dan cepat terhadap WP. Upaya-upaya pemberdayaan masyarakat melalui pelaksanaan sistem *self assessment system*, perlu diikuti dengan tindakan pengawasan guna mewujudkan tercapainya sasaran kebijakan perpajakan. (Lubis, 2011:1-3).

Tingkat kepatuhan Pajak meningkat ketika individu memandang pembayaran pajak sebagai suatu *fair fiscal exchange*. Dalam situasi demikian, maka tingkat kepatuhan cenderung meningkat, *ceteris paribus*. Lebih lanjut, ketika pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan warga negara, serta pemenuhan pelayanan dilakukan secara adil dan transparan, maka tingkat Kepatuhan Pajak juga memiliki kecenderungan meningkat (Widodo, 2010: 73).

F. Kemauan Membayar Pajak

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Fikriningrum, 2012:12).

Berdasarkan definisi di atas, kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung (Fikriningrum, 2012:12). Dalam penelitian ini kemauan membayar pajak ditujukan pada wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif pajak.

Syarat subjektif pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia (Mardiasmo, 2011:136). Sedangkan syarat objektif pajak untuk wajib pajak orang pribadi adalah memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), yaitu Rp 24.300.000 per tahun merupakan peraturan terbaru atas PTKP yang sebelumnya UU No.36 Tahun 2008 menjadi 162/PMK.011/2012.

Beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan penelitian terdahulu, menurut Pancawati Hardiningsih (2011) yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, yaitu:

1. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. 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. Kesadaran bahwa penundaan pembayar pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahamai bahwa penundaan pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Selanjutnya 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 (Fikriningrum, 2012:13-14).

Banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. (Hardinignsih, 2011:130).

Kesadaran masyarakat rendah dapat dikarenakan mereka tentang wujud konkrit imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Hal ini, seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kemauan membayar pajak.

2. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Fikriningrum, 2012:21).

Menurut (Hardiningsih, 2011:129) Untuk mengetahui baik tidaknya pelayanan fiskus yang diberikan oleh wajib pajak, dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada wajib pajak yaitu, pertama apakah prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami. Kedua, apakah fiskus sukarela membantu kesulitan wajib pajak (bersedia memberikan penyuluhan). Ketiga, apakah fiskus memiliki kompetensi dalam *skill*, *knowledge*, dan *experience* dalam hal kebijakan perpajakan. Keempat, apakah Fiskus memiliki etika baik dan ramah saat melayani dan memberikan penjelasan. Kelima, apakah fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak. Keenam apakah fiskus senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan. Ketujuh apakah fiskus mampu bekerja secara transparan.

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 perpajakannya. 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.

3. Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan

Pengetahuan adalah hasil kerja fikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Fikriningrum, 2012:14). 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.

Menurut (Fikriningrum, 2012:14-18) Untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dapat dilihat dari Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan”, menyatakan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan

sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara langsung, untuk orang pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi berdasarkan domisili, mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan persyaratan tertentu (foto copy KTP, foto copy Kartu Keluarga, dan surat keterangan domisili dan untuk orang pribadi karyawan ditambah dengan surat rekomendasi dari instansi yang bersangkutan). Setelah itu, wajib pajak akan memperoleh NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan melalui internet yaitu dengan membuka situs www.pajak.go.id pilih menu *e-reg*, kemudian isi formulirnya. Kemudian wajib pajak akan memperoleh NPWP dan SKTS (jangka waktu 30 hari). Sebelum jatuh tempo wajib pajak harus ke KPP terdaftar untuk meminta SKT.

Selanjutnya, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami hak wajib pajak seperti penggunaan fasilitas umum, pemakaian jalan raya yang halus, pembangunan sekolah-sekolah negeri dan lain-lain, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka mereka akan melakukan kewajiban perpajakannya.

Kemudian pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, sanksi keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak orang pribadi adalah Rp.100.000,00, Sedangkan sanksi untuk keterlambatan pembayaran pajak adalah berupa bunga 2% per bulan yang dihitung dari berakhirnya batas waktu penyampaian surat pemberitahuan tahunan sampai tanggal pembayaran, sanksi untuk wajib pajak yang tidak memiliki NPWP adalah sanksi administrasi berupa denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Sanksi pidana berupa penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun. Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak orang pribadi, paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak. Sedangkan batas waktu pembayaran, paling lambat sebelum Surat Pemberitahuan Tahunan disampaikan (30 Maret). SPT harus diisi dengan benar, lengkap, dan jelas. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

Wajib Pajak juga perlu mengetahui pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak, dan tarif pajak. Menurut peraturan terbaru 162/PMK.011/2012, PTKP per tahun sebesar:

- a. Rp. 24.300.000 untuk diri wajib pajak orang pribadi.
- b. Rp. 2.025.000 untuk wajib pajak yang kawin.
- c. Rp. 24.300.000 tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung oleh suami.
- d. Rp. 2.025.000 untuk anggota keluarga wajib pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak, maksimal tiga orang.

Penghasilan Kena Pajak (PKP) adalah penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak dan tarif pajak. Tarif pajak orang pribadi berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 17 ayat 1(a), seperti yang disajikan pada tabel. 4 sebagai berikut:

Tabel. 4:
Tarif Pajak

| Penghasilan Kena Pajak | Tarif Pajak |
|--|-------------|
| Sampai dengan Rp. 50.000.000,00 | 5% |
| Di atas Rp. 50.000.000,00 – Rp. 250.000.000,00 | 15% |
| Di atas Rp. 250.000.000 – Rp. 500.000.000,00 | 25% |
| Di atas Rp. 500.000.000,00 | 30% |

Sumber: Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 17 ayat 1(a).

Dengan mengetahui dan memahami mengenai penghasilan kena pajak dan tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.

Kemudian, wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dan melalui training perpajakan yang mereka ikuti. Masyarakat hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Adanya pemahaman tentang perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Persepsi adalah proses di mana individu mengatur menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Robbins, 2008:175). Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Fikriningrum, 2012:18).

Menurut (Fikriningrum, 2012:18-21), hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu pertama, pembayaran melalui *e-banking* lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak,

Pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi bank (misalnya ATM dan *Internet Banking*) dapat dilakukan dengan cara:

1. Wajib pajak mendatangi alat transaksi bank dengan membawa data yang lengkap dan benar sesuai SSP.
2. Wajib pajak membuka menu pembayaran pajak.
3. Wajib pajak mengisi elemen dalam tampilan dengan data yang sesuai SSP secara tepat, lengkap dan benar.
4. Wajib pajak meneliti identitas wajib pajak yang terdiri dari nama dan alamat wajib pajak yang muncul pada tampilan. Apabila identitas wajib pajak yang terdiri dari nama dan alamat wajib pajak pada tampilan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka proses berikutnya harus dibatalkan dan kembali kepada menu sebelumnya untuk mengulang pemasukan data yang diperlukan.
5. Wajib pajak mengisi elemen data lainnya yang diperlukan dalam tampilan berikutnya secara tepat.
6. Wajib pajak mengambil SSP hasil keluaran fasilitas alat transaksi bank.
7. Wajib pajak memeriksa kebenaran SSP yang diperoleh.
8. Wajib pajak melaporkan SSP ke KPP.

Selain pembayaran melalui *e-banking*, hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu yang kedua, adanya sistem pengisian SPT melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui *e-filling*. Pasal 1

ayat 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa Surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan. *e-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Sedangkan, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara sistem online real time melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal. *Application Service Provider* (ASP) adalah Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik ke DJP. Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via *internet*) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak

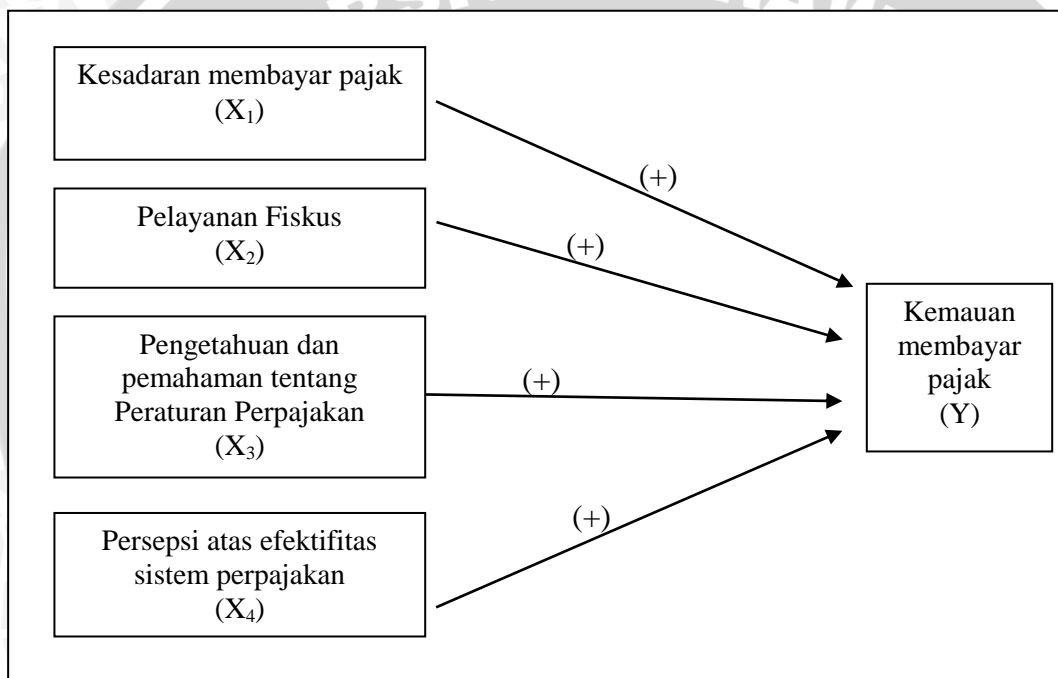
dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT. Dengan begitu, wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.

Selain kedua hal tersebut, ketiga penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar juga mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Keempat, Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdatar. Kelima, Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register* dari *website* pajak. Keenam, wajib pajak mengetahui dan memahami atau mencari *update* terbaru tentang peraturan pajak terbaru secara online. Ketujuh, Sistem Perpajakan yang efektif dalam melayani dan memberikan kemudahan terhadap wajib pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat. Dengan adanya kemudahan sistem perpajakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemauan membayar pajak.

G. Kerangka Hipotesis

Kerangka Hipotesis dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak empat variabel yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu, kesadaran membayar pajak (X1), pelayanan fiskus (X2), pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X3), dan persepsi

atas efektifitas sistem perpajakan (X_4). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kemauan membayar pajak (Y). Dalam kerangka hipotesis ini akan menunjukkan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Dan akan menilai mana diantara empat variabel tersebut yang memiliki pengaruh dengan variabel dependen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Hipotesis

H. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka hipotesis di atas, maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1) : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Hipotesis 2 (H2) : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Hipotesis 3 (H3) : Pengetahuan dan Pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Hipotesis 4 (H4) : Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.