

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya

Pembahasan tentang kemauan, kepatuhan, dan kesadaran membayar pajak telah sering dilakukan dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Dalam penelitian Suryadi (2006) menyimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Ditunjukkan dengan hasil nilai koefisien jalur (regresi terstandar) sebesar 0,933 dengan nilai $p=0,007$. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh besar terhadap kinerja penerimaan pajak sebesar 93.3% dengan kemungkinan terjadi kesalahan sebesar 0,007. Arah hubungan yang ditunjukkan adalah positif. Sedangkan kesadaran Wajib Pajak yang diukur dari persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak, ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (regresi terstandar) sebesar 0,016 dengan nilai $p=0,984$. Angka tersebut menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak dengan kemungkinan terjadi kesalahan sebesar 0.984. Meskipun demikian arah hubungan yang ditunjukkan adalah positif.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartawan dan Kusmayadi (2002) tentang pengaruh persepsi wajib pajak badan mengenai Undang-undang pajak penghasilan

terhadap pelaksanaan sistem *self assessment* pada BUMS dan BUMD kantor pelayanan pajak Tasikmalaya. Temuan menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak badan BUMS dan BUMD mengenai UU Pajak Penghasilan berpengaruh secara bersama-sama (serempak) terhadap terbentuknya persepsi wajib pajak dan tidak mempunyai perbedaan yang nyata/signifikan dengan melakukan Uji T. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H_0 diterima ($t_{hitung}=1,39 < t_{table}=2,05$). Dengan demikian tidak terdapat perbedaan pengaruh persepsi wajib pajak mengenai UU Pajak Penghasilan terhadap pelaksanaan sistem *self assessment* antara Wajib Pajak BUMS dan Wajib Pajak BUMD.

Hasil yang sama didapatkan oleh Widayati dan Nurlis (2010) mengenai persepsi wajib pajak. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa faktor kesadaran membayar pajak serta persepsi yang baik terhadap efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Diketahui dari hasil dari hubungan antara Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak bahwa $t_{hitung} (-0,898) < t_{table} (-1,663)$, maka H_0 diterima. Artinya Kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Untuk hasil yang didapatkan dari hubungan antara Persepsi yang Baik Terhadap Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak adalah $t_{hitung} (1,278) < t_{table} (1,663)$, maka H_0 diterima. Artinya Persepsi yang Baik Terhadap Efektifitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan faktor pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib

pajak untuk membayar pajak. Diketahui hasil dari hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak adalah t hitung ($3,865 > t$ table $1,663$), maka H_0 ditolak. Artinya Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Untuk itu membutuhkan kerja keras dari Kantor Pelayanan Pajak untuk lebih giat lagi mengadakan sosialisasi kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan.

Masalah-masalah yang berkaitan dengan persepsi wajib pajak, telah menjadi fokus banyak peneliti, khususnya dalam domain akuntansi perpajakan, namun hasilnya berbeda-beda seperti penelitian dari Tatiana dan Priyo Adi (2009) yang bertolak belakang. Kesimpulan menyatakan bahwa program sunset policy memberikan pengaruh positif terhadap ketiga faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Hasil pengujian pengaruh program *sunset policy* terhadap kesadaran membayar pajak menunjukkan bahwa koefisien regresi $0,001 < \alpha=0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa program *sunset policy* mempengaruhi faktor kesadaran membayar pajak secara positif. Untuk pengujian pengaruh program *sunset policy* terhadap Pemahaman akan Peraturan Perpajakan menunjukkan bahwa koefisien regresi $0,005$, untuk pengujian ini juga menunjukkan nilai dibawah $\alpha=0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa program *sunset policy* mempengaruhi secara positif pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak akan peraturan perpajakan. Untuk pengujian pengaruh program *sunset policy* terhadap pengaruh yang baik terhadap persepsi yang baik terhadap sistem Perpajakan

menunjukkan bahwa koefisien regresi 0,006, untuk pengujian ini tidak melebihi $\alpha=0,05$. Hal ini juga menunjukkan bahwa *sunset policy* mempengaruhi secara positif faktor persepsi yang baik akan efektifitas sistem perpajakan yang ada. Kebijakan sunset ini direspon secara positif oleh wajib pajak, yaitu dengan semakin meningkatnya kemauan membayar pajak. Hal ini berarti harapan terjadinya penerimaan pajak yang signifikan dari adanya kebijakan ini bukanlah sesuatu yang mustahil.

2.2 Telaah Teori Dan Pengembangan Hipotesis

2.2.1 Pajak

2.2.1.1 Definisi Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut Soemitro, 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. (Mardiasmo,2008:1)

Pengertian pajak menurut Soemahamidjaja dari desertasinya yang berjudul “Pajak Berdasarkan Azas Gotong Royong” menyatakan Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. (Waluyo,2008:3)

Pengertian pajak menurut Smeet dalam buku *De Economische Beteknis Belastingen* (Terjemahan) Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakanny, tanpa adanya

kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. (Waluyo,2008:3)

Pengertian pajak menurut Feldmann dalam bukunya *De Overheidsmiddelen Van Indonesia* mengatakan Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. (Suandy,2005:9)

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak memiliki dua fungsi, yaitu fungsi *Budgetair*/Finansial dan fungsi *Regulerend*/Fungsi Mengatur. (Suandy,2005:14)

Fungsi *Budgetair*/Finansial yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Penerimaan dari sektor pajak dewasa ini menjadi tulang punggung penerimaan Negara dalam Anggaran Pendapatan dan belanja Negara (APBN). (Suandy,2005:14)

Fungsi *Regulerend*/Fungsi Mengatur yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur baik masyarakat di bidang ekonomi, sosial maupun politik dengan tujuan tertentu. Pajak digunakan sebagai tujuan tertentu contohnya sebagai berikut: (1) Pemberian insentif pajak (misalnya *tax holiday*, penyusutan dipercepat) dalam rangka meningkatkan investasi baik investasi dalam negeri maupun investasi asing. (2) Pengenaan pajak ekspor untuk produk-produk tertentu dalam rangka kebutuhan dalam negeri. (3) Pengenaan Bea Masuk dan Pajak

Penjualan atas Barang Mewah untuk produk-produk impor tertentu dalam rangka melindungi produk-produk dalam negeri. (Suandy,2005:14-15)

2.2.1.3 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Apakah negara dibenarkan memungut pajak dari rakyat? Terdapat beberapa teori yang memberikan dasar pembenaran (*justification*) untuk menjawab berbagai perdebatan yang ada mengenai pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak, antara lain:

2.2.1.3.1 Teori Asuransi

Dalam perjanjian asuransi diperlukan pembayaran premi. Premi tersebut dimaksudkan sebagai pembayaran atas usaha melindungi orang dari segala kepentingannya, misalnya keselamatan atau keamanan harta bendanya. Teori asuransi ini menyamakan pembayaran premi dengan pembayaran pajak. Walaupun kenyataannya menyatakan bahwa dengan premi tersebut tidaklah tepat. (Waluyo,2008:15)

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut. (Mardiasmo,2008: 3)

Negara dalam melaksanakan tugasnya, mencakup pula tugas melindungi jiwa raga dan harta benda perseorangan. Oleh sebab itu, Negara disamakan dengan perusahaan asuransi, untuk mendapat perlindungan warga Negara membayar pajak sebagai premi. (Suandy,2005:28)

2.2.1.3.2 Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada *kepentingan* (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar *kepentingan* seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar. (Mardiasmo,2008:3)

Menurut teori ini pembayaran pajak mempunyai hubungan dengan kepentingan individu yang diperoleh dari pekerjaan Negara. Makin banyak individu mengenyam atau menikmati jasa dari pekerjaan pemerintah, maka besar juga pajaknya. Teori ini meskipun masih berlaku pada retribusi sukar pula dipertahankan, sebab seorang miskin dan penganggur yang memperoleh bantuan dari pemerintah menikmati banyak sekali jasa dari pekerjaan Negara, tetapi mereka justru tidak membayar pajak. (Suandy,2005:28-29)

Pada teori kepentingan ini memerhatikan beban pajak yang harus dipungut dari masyarakat. Pembebanan ini harus didasarkan pada kepentingan setiap orang pada tugas pemerintah termasuk perlindungan jiwa dan hartanya. (Waluyo,2008:15)

2.2.1.3.3 Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan *daya pikul* masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan dua pendekatan yaitu : (1) *Unsur Objektif*, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang. (2) *Unsur Subjektif*, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi. Sebagai contoh :

Tabel 2.1
Contoh Penerapan Teori Daya Pikul

Keterangan	Tuan A	Tuan B
Penghasilan/Bulan	Rp2.000.000	Rp2.000.000
Status	Menikah dengan 3 anak	Bujangan

Sumber : Mardiasmo, 2008:3.

Secara objektif PPh untuk Tuan A sama besarnya dengan Tuan B, karena mempunyai penghasilan yang sama besarnya. Secara subjektif PPh untuk Tuan A lebih kecil dari pada Tuan B, karena kebutuhan materiil yang harus dipenuhi Tuan A lebih besar. (Mardiasmo,2008:3-4)

Daya pikul menurut Langen adalah besarnya kekuatan seseorang untuk dapat mencapai pemuasan kebutuhan setinggi-tingginya, setelah dikurangi dengan mutlak kebutuhan yang primer (biaya hidup yang sangat mendasar). Kekuatan untuk menyerahkan uang kepada Negara (pajak) barulah ada, jika kebutuhan primer untuk hidup telah tersedia. Hak manusia pertama adalah minimum kehidupan (*bestaans minimum*). (Suandy,2005:29)

Daya pikul menurut Stuart diumpamakan sebuah jembatan, yang pertama-tama harus dapat memikul bobotnya sendiri sebelum dicoba untuk dibebani dengan beban yang lain. Beliau menyarankan bahwa yang sangat diperlukan dalam kehidupan tidak dimasukkan ke dalam daya pikul. Kekuatan untuk menyerahkan uang kepada Negara barulah ada jika kebutuhan-kebutuhan primer untuk hidup sudah tersedia. (Suandy,2005:29)

2.2.1.3.4 Teori Bakti

Teori bakti ini disebut juga teori kewajiban pajak mutlak. Teori ini berdasarkan pada Negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak. Di lain pihak, masyarakat menyadari bahwa pembayaran pajak sebagai suatu kewajiban untuk membuktikan tanda baktinya terhadap Negara. Dengan demikian dasar hukum pajak terletak pada hubungan masyarakat dengan Negara. (Waluyo,2008:15)

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang *berbakti*, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban. (Mardiasmo, 2008: 4)

Teori ini didasari paham organisasi Negara (*Organische Staatsleer*) yang mengajarkan bahwa Negara sebagai organisasi mempunyai tugas untuk menyelenggarakan kepentingan umum. Negara harus mengambil tindakan atau keputusan yang diperlukan termasuk keputusan di bidang pajak. Dengan sifat seperti itu maka Negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dan rakyat harus membayar pajak sebagai tanda baktinya. Menurut teori ini dasar hukum pajak terletak pada hubungan antara rakyat dengan Negara, dimana Negara berhak memungut pajak dan rakyat berkewajiban membayar pajak. (Suandy,2005:30)

2.2.1.3.5 Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik *daya beli* dari rumah tangga masyarakat untuk rumah

tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan. (Mardiasmo,2008: 4)

Teori ini adalah teori modern, teori ini tidak mempersoalkan asal mulanya Negara memungut pajak melainkan banyak melihat kepada efeknya dan memandang efek yang baik itu sebagai dasar keadilannya.

Menurut teori ini maka fungsi pemungutan pajak jika dipandang sebagai gejala dalam masyarakat, dapat disamakan dengan pompa yaitu mengambil daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga Negara dan kemudian memelihara hidup masyarakat dan untuk membawanya ke arah tertentu.

Teori ini mengajarkan, bahwa menyelenggarakan kepentingan masyarakat inilah yang dianggap sebagai dasar keadilan pemungutan pajak, bukan kepentingan individu, juga bukan kepentingan Negara, melainkan kepentingan masyarakat yang meliputi keduanya itu.

Teori ini menitikberatkan ajarannya kepada fungsi kedua dari pemungutan pajak, yakni fungsi mengatur. (Suandy,2005:30)

2.2.1.4 Klasifikasi Pajak

Pembagian pajak dapat dilakukan berdasarkan golongan, wewenang pemungut, maupun sifatnya.

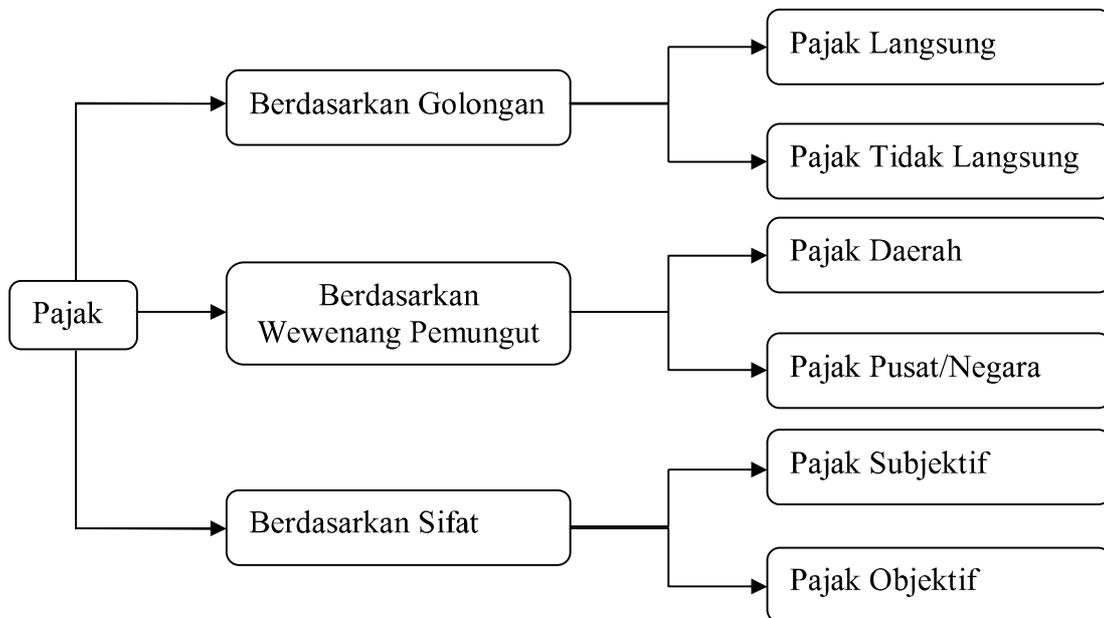
Berdasarkan golongan dibagi menjadi: (1) Pajak Langsung, yaitu Pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, contohnya adalah Pajak Penghasilan. (2) Pajak

Tidak Langsung, yaitu Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai.

Berdasarkan Wewenang Pemungutnya dibagi menjadi: (1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, contohnya adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Meterai, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. (2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada pada Pemerintah Daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Pajak Daerah Tingkat I diantaranya adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Sedangkan Pajak Daerah Tingkat II diantaranya adalah Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan dan Pengolahan Bahan Galian Golongan C, Pajak Parkir.

Berdasarkan Sifat dibagi menjadi: (1) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak, contohnya adalah Pajak Penghasilan. (2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak, contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. (Mardiasmo,2008:5-6)

Untuk lebih sederhananya dapat dilihat pada gambar berikut ini,



Sumber : Suandy, 2005:37.

Gambar 2.1
Klasifikasi Pajak

2.2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Pada dasarnya terdapat 3 sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu :

2.2.1.5.1 Official Assesment System

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. (Mardiasmo,2008:7)

Dalam sistem ini Wajib Pajak bersifat pasif sedangkan fiskus bersifat aktif. Menurut sistem ini utang pajak timbul apabila telah ada ketetapan pajak dari fiskus. Dengan demikian jika dihubungkan dengan ajaran timbulnya utang pajak, maka *Official Assesment System* sesuai dengan timbulnya utang pajak menurut ajaran formal; artinya utang pajak timbul apabila sudah ada ketetapan pajak dari fiskus. (Suandy,2005:136)

Ciri-ciri *Official Assesment System* adalah sebagai berikut: (1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus, (2) Wajib Pajak bersifat pasif, (3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus. (Waluyo,2008:17)

2.2.1.5.2 Self Assesment System

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang member wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. (Waluyo,2008:17)

Aparat pajak (*fiscus*) hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian jika dihubungkan dengan ajaran timbulnya utang pajak, maka *Self Assesment System* sesuai dengan timbulnya utang pajak menurut ajaran materiil; artinya utang pajak timbul apabila ada yang menyebabkan timbulnya utang pajak (*tatbestand*). (Suandy,2005:136)

Untuk mensukseskan sistem *Self Assesment System* ini dibutuhkan beberapa prasyarat dari Wajib Pajak, antara lain: (a) Kesadaran Wajib Pajak (*Tax consciousness*), (b) Kejujuran Wajib Pajak, (c) Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak (*Tax mindedness*), (d) Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax discipline*). (Suandy,2005:136)

Ciri-ciri *Self Assesment System* adalah sebagai berikut: (1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak itu sendiri, (2) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, (3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi. (Mardiasmo,2008:7)

2.2.1.5.3 With Holding System

Adalah sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan). Pihak ketiga yang dimaksud disini antara lain pemberi kerja, dan bendaharawan pemerintah. (Suandy,2005:136)

Ciri-ciri *With Holding System* adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak. (Mardiasmo,2008:8)

2.2.2 Pekerjaan Bebas

Pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang

tidak terikat oleh suatu hubungan kerja. (UU KUP No.28 Tahun 2007, Pasal 1 ayat 23)

Berdasarkan Undang-Undang KUP No. 28 Tahun 2007, pada pasal 28 ayat (1) dijelaskan bahwa Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia wajib menyelenggarakan pembukuan.

Dikecualikan dari kewajiban menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tetapi wajib melakukan pencatatan adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

Pencatatan sebagaimana yang dimaksud terdiri dari data yang dikumpulkan secara teratur tentang peredaran atau penerimaan bruto dan atau penghasilan bruto sebagai dasar untuk menghitung jumlah pajak yang terutang, termasuk penghasilan yang bukan objek pajak dan atau yang dikenakan pajak yang bersifat final. (UU KUP No. 28 Tahun 2007, Pasal 28 ayat 9)

2.2.3 Kemauan Membayar Pajak (*Willingness to Pay Tax*)

Kemauan adalah dorongan dari dalam yang sadar, berdasarkan pertimbangan pikir dan perasan, serta seluruh pribadi seseorang yang menimbulkan kegiatan yang

terarah pada tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan hidupnya. (Prasetyo:2012)

Dalam filsafat, kemauan adalah suatu ketegangan menuju pertimbangan akhir yang dilakukan oleh seseorang demi mencapai kepuasan sumber kepuasan. Kemauan ini cenderung dilakukan saat sadar, kadang-kadang sadar atau ditekan. Ketika sadar, kemauan merupakan sikap mental yang menyertai representasi dari tatanan yang diharapkan, yang berisi mental yang sama.

Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum:2007) dalam (Widayati dan Adi:2009).

Sedangkan kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak (*Tax mindedness*) artinya Wajib Pajak dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutang. (Suandy,2005:136)

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu, 2006).

Berikut ini akan mengkaji lebih jauh tentang faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Adapun penjelasan untuk masing-masing faktor adalah sebagai berikut.

2.2.3.1 Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang

dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya.

Kesadaran adalah keinsafan; keadaan mengerti; hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang (Suharso et al., 2005 ; Tim Penyusun Kamus, 2005). Kesadaran dalam bentuk lain adalah pemahaman atau pengetahuan seseorang tentang dirinya dan keberadaan dirinya.

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas (Halawa, 2007).

Cambridge International Dictionary of English (1995), ada sejumlah definisi tentang kesadaran. Pertama, kesadaran diartikan sebagai kondisi terjaga atau mampu mengerti apa yang sedang terjadi. Kesadaran dapat juga diartikan sebagai semua ide, perasaan, pendapat, dan lain sebagainya yang dimiliki seseorang atau sekelompok orang (Halawa, 2007).

Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak (*Tax consciousness*) dalam membayar pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya dalam membayar pajaknya sesuai dengan yang terutang. (Suandy,2005:136)

Irianto (2005) dalam Vanesa dan Hari (2009) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran 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 dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial 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.

2.2.3.2 Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan

Pengetahuan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Menurut Notoatmodjo 2007, Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan termasuk, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur yang secara Probabilitas Bayesian adalah benar atau berguna. (Wikipedia, 2012)

Pengetahuan adalah informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki; yang lantas melekat di benak seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola. (Wikipedia, 2012)

Sedangkan pemahaman adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya. (Sadiman,1946:109)

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar. (Chaniago,2002:427-428) Suharsimi menyatakan bahwa pemahaman (*comprehension*) adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga (*estimates*), menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperkirakan. (Arikunto,2009:118 – 137)

Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. *Pertama*, kepemilikan NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk

mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. *Kedua*, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. *Ketiga*, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. 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. *Keempat*, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. *Kelima* adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan yang *keenam* bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

2.2.3.3 Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Pada hakikatnya persepsi meliputi proses yang dilakukan seseorang dalam memahami informasi dan proses pemahaman melalui penglihatan, pendengaran dan perasaan (Suripto, 1996 : 10) dalam Dewi (2011).

Dengan demikian 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 (Stephen,1996:132 : Huczynsky dan Bunchanan, 1991:37) dalam Dewi (2011). Dengan menyadari tentang apa yang diterima melalui inderanya, berarti seseorang akan menginterpretasikan dan menilai suatu objek yang akan tercermin dari respon yang timbul yang dapat berupa tanggapan atau perilaku.

Secara umum persepsi dapat diartikan sebagai proses pemberian arti terhadap rangsangan yang datang dari luar. Menurut Gibson et al (1997:144) dalam Dewi (2011), persepsi berperan dalam penerimaan rangsangan, mengaturnya dan menerjemahkan atau menginterpretasikan rangsangan yang sudah teratur itu untuk mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap, sedangkan yang dimaksud dengan sikap adalah perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus kepada respon seseorang terhadap orang, obyek dan keadaan. Dengan kata lain perilaku seseorang akan dipengaruhi oleh persepsi orang tersebut (Gibson, 1997:133) dalam Dewi (2011). Oleh karena persepsi selalu diawali dengan pemahaman terhadap objek persepsi, maka konteks persepsi dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai aktualisasi sikap yang dicerminkan dalam pemahaman dan penafsiran dari wajib pajak orang pribadi atas sistem perpajakan. Maksudnya adalah, apakah sistem perpajakan dirasa sudah sesuai atau belum.

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas *integrated* dalam diri

individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis 2010).

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) juga, disebutkan hal – hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain *pertama*, adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling. Wajib Pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. *Kedua*, pembayaran melalui e-Banking yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja. *Ketiga*, penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. *Keempat* adalah bahwa peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Dan yang *kelima*, adalah pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

2.2.3.4 Kualitas Pelayanan Aparat Perpajakan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Menurut (Hardiningsih dan Yulianawati:2011) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standart pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah aparat pajak. Sehingga pelayanan aparat pajak dapat diartikan sebagai cara aparat pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak (Agus, 2006 dalam Dewi, 2011).

Menurut Anchok (1994) dalam Dewi (2011), aparat pajak adalah mereka yang harus menegakkan peraturan perpajakan. Aparat pajak 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 (Bubung M. Hermawan, 2003) dalam Dewi (2011). Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Untuk itu aparat pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Keterampilan yang harus dimiliki aparat pajak adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik (Boediono, 2000:101) dalam Dewi (2011).

Terciptanya pelayanan yang baik pada hakikatnya akan menimbulkan kepuasan bagi pihak yang mendapat pelayanan. Pada dasarnya kepuasan

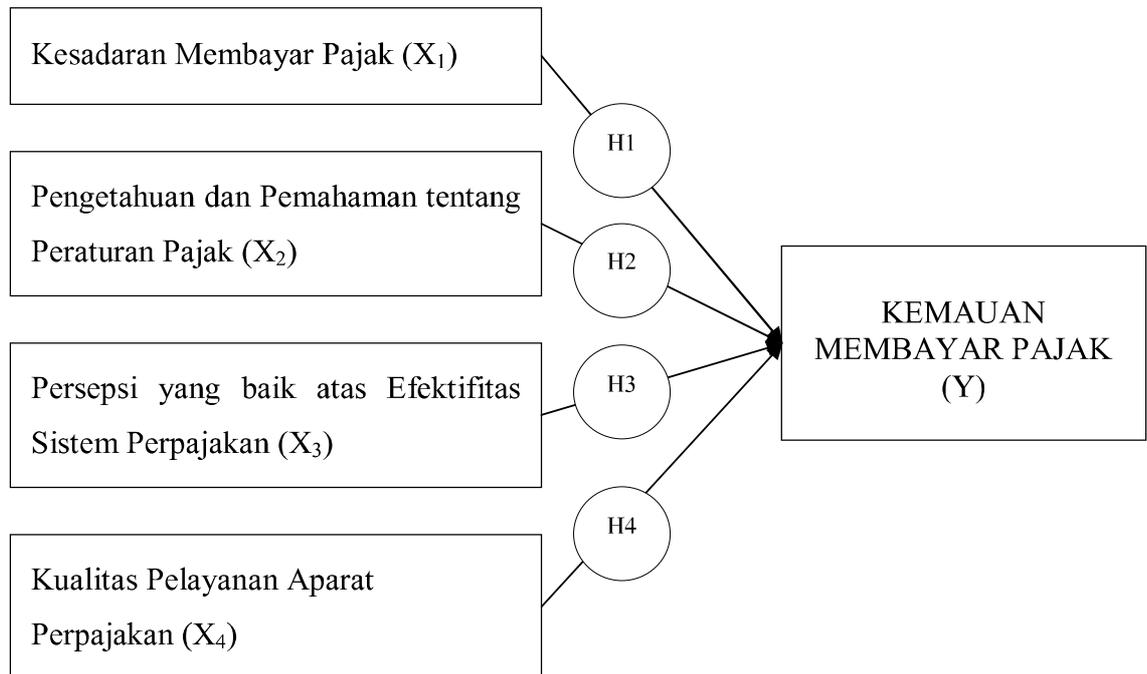
merupakan hal yang bersifat pribadi, terciptanya kepuasan dalam diri individu mempunyai peranan penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi. Pelayanan jasa sebagai suatu tujuan organisasi untuk memberikan jasa kepada publik dimana tugas utama organisasi publik adalah *service making*.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1994) seperti yang dikutip Kotler (1997) dalam Lewa (2009), mengembangkan skala pengukuran multi item untuk menilai kualitas pelayanan suatu jasa yang mengukur kesenjangan antara harapan dan pelanggan atas pelayanan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Skala pengukuran tersebut dinamakan SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu :

- a. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk memperhatikan, membantu dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan serta kemampuan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan.
- d. *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan memberikan perhatian pribadi pada pelanggan.
- e. *Tangible* (berwujud) yaitu penampilan fisik, sarana serta personal penyedia jasa.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan pada gambar 2.2



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual

Penelitian ini merupakan suatu kajian yang berangkat dari berbagai konsep teori dan kajian penelitian yang mendahuluinya. Kemauan membayar pajak akan positif bila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak yang memadai dan sebaliknya kemauan membayar pajak akan negatif bila tidak didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan. Dengan kata lain Kesadaran Membayar Pajak (X_1), Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan (X_2), Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X_3), dan Kualitas Pelayanan Aparat Perpajakan (X_4) yang positif akan berpengaruh positif juga terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y).

Untuk menyederhanakan alur pemikiran tersebut maka kerangka pemikiran ini digambarkan sebagaimana diatas.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dapat disimpulkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Hipotesis 1 (H1) : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak.
- Hipotesis 2 (H2) : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan Pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
- Hipotesis 3 (H3) : Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
- Hipotesis 4 (H4) : Kualitas pelayanan aparat perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.