

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Perpajakan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut :  
“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”.

Pengertian pajak menurut P.J.A. Adriani dalam Waluyo (2011) adalah sebagai berikut : “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

Beberapa pengertian pajak lainnya yang dikemukakan para ahli yang dikutip oleh Erly Suandy (2011) adalah sebagai berikut :

“M.J.H. Smeets : Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa ada kalanya

kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah,

Soeparman Soemahamidjaja : 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,

Rochmat Soemitro : Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Erly Suandy (2011) ciri-ciri pajak yang tersimpul dalam berbagai definisi tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah;
- 2) Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan;
- 3) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah;
- 4) Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah;
- 5) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*;

- 6) Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah; dan
- 7) Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

#### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

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

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

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

- 2) 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. Demikian pula terhadap barang mewah.

#### **2.1.1.3 Jenis Pajak**

Menurut Waluyo (2011) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut :

- 1) Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut :

- a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3) Menurut pemungut dan pengelolaanya, adalah sebagai berikut :

- a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pertambangan dan Perhutanan, dan Bea Materai.
- b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh : pajak

reklame, pajak hiburan, Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan”.

## **2.1.2 Pemeriksaan Pajak**

### **2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak**

Pengertian pemeriksaan menurut Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut : “Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

### **2.1.2.2 Unsur-Unsur Pemeriksaan Pajak**

Unsur-unsur pokok dalam pemeriksaan pajak yang dapat diuraikan menurut Erly Suandy (2011) adalah sebagai berikut :

1. Informasi yang terukur dengan kriteria tetap, yaitu untuk proses pemeriksaan pajak dimulai dengan mencari, menghimpun, dan mengolah informasi yang tertuang dalam Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi oleh Wajib Pajak sesuai dengan sistem *self assessment*. Dalam setiap pemeriksaan diperlukan informasi yang dapat dibuktikan dan standar atau

kriteria yang dapat dipakai pemeriksa sebagai pegangan untuk melakukan evaluasi terhadap informasi yang diperoleh.

2. Satuan usaha, yaitu setiap akan melakukan pemeriksaan pajak, ruang lingkup pemeriksaan harus dinyatakan secara jelas. Kesatuan usaha dapat berbentuk Wajib Pajak perorangan atau Wajib Pajak badan. Pada umumnya periode waktu pemeriksaan pajak adalah satu tahun tetapi ada pula pemeriksaan untuk satu bulan, satu kuartal atau beberapa tahun. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan.
3. Mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti, maksudnya adalah segala informasi yang dipergunakan oleh pemeriksa pajak untuk menentukan informasi terukur yang diperiksa melalui evaluasi agar sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.
4. Pemeriksa yang kompeten dan independen, yaitu setiap pemeriksa pajak harus memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang cukup agar dapat memahami kriteria yang dipergunakan.

### **2.1.2.3 Tujuan Pemeriksaan Pajak**

Tujuan pemeriksaan pajak menurut Erly Suandy (2011) adalah sebagai berikut :

1. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada Wajib Pajak. Pemeriksaan dapat dilakukan dalam hal :

- a) Surat Pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak;
  - b) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan menunjukkan rugi;
  - c) Surat Pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan;
  - d) Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak; dan
  - e) Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban Surat Pemberitahuan tidak dipenuhi.
2. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan meliputi pemeriksaan yang dilakukan dalam rangka :
- a) Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan;
  - b) Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
  - c) Pengukuhan atau pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
  - d) Wajib Pajak mengajukan keberatan;
  - e) Pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Netto;
  - f) Pencocokan data dan atau/alat keterangan;
  - g) Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil;

- h) Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai; dan
- i) Pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk tujuan lain.

## **2.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Kiryanto, 2007), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Gibson (1991) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi.

Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan Wajib Pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Kiryanto, 2007).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tanggal 14 Mei 2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;



- a) penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu;
  - b) penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
  - c) seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan
  - d) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
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.

### **2.3 Perubahan Tarif Pajak**

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 mengatur tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final sebesar 1% dari jumlah peredaran bruto setiap bulan. Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang dimaksud adalah Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan tidak termasuk bentuk usaha tetap; dan
2. menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) tahun pajak.

Dengan kata lain, bagi Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan yang memenuhi kriteria ini wajib membayar/menyetor pajak ke kas negara setiap bulan sebesar 1% dari jumlah peredaran bruto dengan tidak memperhatikan untung atau rugi. Hal ini berbeda dengan sebelum berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 yang mulai berlaku sejak tanggal 1 Juli 2013.

Sebelum berlakunya peraturan pemerintah ini, perhitungan pajak penghasilan yang terutang mengacu pada pasal 17 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan

#### **2.4 Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani untuk membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan negara. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus/aparat pajak yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak adalah aspek pelayanan terhadap Wajib Pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memegang kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kepada Wajib Pajak.

Menurut Caro & Garcia (2007), indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas interaksi merupakan faktor penting dimana mempunyai pengaruh yang signifikan dalam persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Caro & Garcia, 2007). Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara

fiskus/aparat pajak dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak puas terhadap pelayanannya.

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus/aparat pajak diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Beberapa penelitian mengenai pelayanan terhadap Wajib Pajak seperti, Alabede (2011) dan Jatmiko (2006) yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **2.5 Tingkat Pendapatan**

Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya, tingkat pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar

yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Agustiantono, 2012).

Penghasilan Wajib Pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Di samping itu tingkat penghasilan juga akan memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

Hasil penelitian Chusnul Chotimah (2007) dan Sri Rustiyaningsih (2011) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Jadi, tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hardiningsih dan Yulianawati (2011) juga melakukan penelitian tentang identifikasi kemampuan dan kemauan membayar masyarakat berpenghasilan menengah rendah. *Ability* dan *willingness to pay* di mana ini diukur dari atribut perumahan, fungsi pendapatan rumah tangga, fungsi karakteristik rumah tangga. Hasilnya menyimpulkan variabel pendapatan memiliki pengaruh atau hubungan positif terhadap kesediaan membayar. Kemampuan membayar dalam hal ini dilihat berdasarkan penghasilan total keluarga.

Penelitian tersebut sama-sama mengenai masalah ekonomi yaitu tingkat pendapatan. Penelitian ini juga mengenai pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel tingkat pendapatan memiliki pengaruh positif terhadap kesediaan masyarakat

dalam membayar pajak. Variabel dari kedua penelitian sebelumnya sama dengan variabel dalam penelitian ini.

### **2.6.1 Penelitian Terdahulu**

#### **2.6.1 Pengaruh Perubahan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam kurva Laffer (Arthur Laffer 1980-an) terdapat dua titik ekstrim tarif (*rate*) pajak, yaitu pada titik ekstrim tingkat tarif pajak 0% di mana pendapatan pemerintah dari pajak akan nihil, dan pada pada titik ekstrim kedua yaitu tingkat tarif pajak 100%, maka pendapatan pemerintah juga akan mendekati nihil, karena warga negara tidak akan mau membayar pajak entah dengan tidak bekerja atau tetap bekerja dengan cara lain untuk menghindari pajak baik halal atau haram. Tarif pajak yang optimum dari segi penerimaan negara berada di tengah-tengah rate 0% dan 100%.

Pada tataran teori sebagaimana model A-S yang dimodifikasi oleh Yitzhaki (1974), tarif pajak dianggap mempengaruhi secara negatif terhadap kepatuhan pajak, yaitu semakin besar tarif pajak, penggelapan pajak semakin menguntungkan. Hal ini didukung oleh beberapa temuan empirik yang memperlihatkan penurunan kepatuhan pajak seiring meningkatnya tarif pajak (Clotfelter, 1983; Alm, Jackson, McKee, 1992; Chang dan Jin, 2003).

Norsain dan Yasid (2014) melakukan penelitian mengenai pengaruh perubahan tarif, kemudahan membayar pajak, dan sosialisasi PP Nomor 46 tahun 2013 terhadap persepsi Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitiannya menunjukkan

bahwa perubahan tarif berpengaruh positif terhadap persepsi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Claressa Ayu Amanda Noza (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh perubahan tarif, kemudahan membayar pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi PP Nomor 46 tahun 2013 terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM. Dari penelitiannya menunjukkan bahwa perubahan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### **2.6.2 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, Kantor Pelayanan Pajak - Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan serta perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Hal ini untuk memunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Supadmi (2009) tentang peningkatan kepatuhan Wajib Pajak melalui kualitas pelayanan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efektivitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus/aparat pajak harus ditingkatkan agar Wajib Pajak patuh terhadap kewajibannya.

Penelitian Arum (2012) tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pentingnya kualitas pelayanan fiskus/aparat pajak kepada Wajib Pajak merupakan salah satu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak bagi Wajib Pajak agar penerimaan negara dari sektor pajak dapat meningkat. Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak maka akan merangsang Wajib Pajak untuk senantiasa memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan. Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan, serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak terlepas dari peran penting yang diemban oleh setiap petugas pajak. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap wajib pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan di bidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas pelayanan dari petugas pajak kepada Wajib Pajak. Selain itu, peralatan yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan seperti alat komunikasi, komputer, ruang tunggu yang bagus, nomor antrian, serta peralatan penunjang lainnya (Nugroho, 2012).

### **2.6.3 Pengaruh Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**



Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya tingkat pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chusnul Chotimah (2007) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fajar (2005) di Kantor Pelayanan Pajak Purwokerto terhadap 100 responden Wajib Pajak, menunjukkan bahwa pelayanan publik, penyuluhan dan penghasilan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak.

## **2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis**

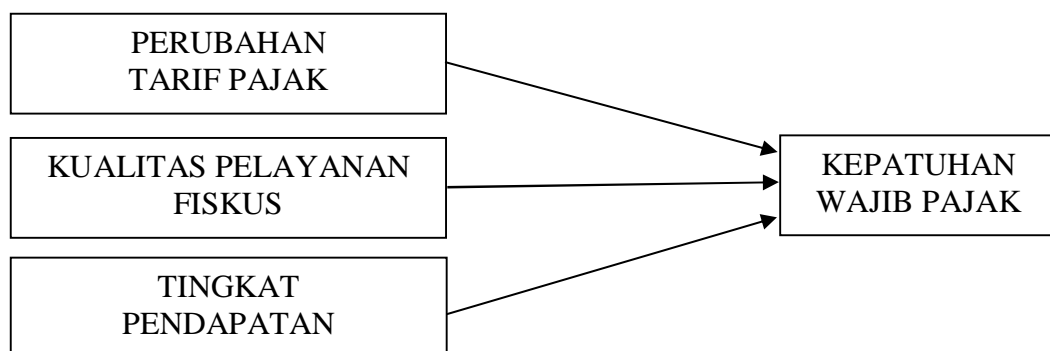
Kepatuhan Wajib Pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Tarif pajak merupakan variabel yang sering menjadi obyek kebijakan, namun pemahaman terhadap permasalahan bagaimana perubahan tarif pajak mempengaruhi kepatuhan pajak masih terbatas. Diharapkan dengan adanya perubahan tariff pajak ini, kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan lebih

meningkat. Dengan itu, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar pun akan semakin meningkat yang diikuti dengan peningkatan penerimaan pajak.

Selain itu, dengan kualitas pelayanan fiskus/aparat pajak yang baik maka akan mendorong para Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Apabila Wajib Pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak sehingga berpengaruh kepada pendapatan negara dari sektor pajak.

Selanjutnya kemampuan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya pendapatan, dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya pendapatan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat pendapatan.

Interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi antara persepsi Wajib Pajak terhadap perubahan tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus, tingkat pendapatan dengan kepatuhan Wajib Pajak, maka secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



## 2.8 Perumusan Hipotesis

Atas dasar kerangka pemikiran teoritis diatas, maka hipotesis yang akan dikembangkan dan akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pada tahun 2013 pemerintah mengesahkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013 tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam 1 tahun dikenai PPh final dengan tarif sebesar 1% (satu persen) dari jumlah peredaran bruto setiap bulan dari setiap tempat usaha. Pajak Penghasilan terutang dihitung berdasarkan tarif 1% (satu persen) dikalikan dengan dasar pengenaan pajak, yaitu jumlah peredaran bruto setiap bulan dari setiap tempat usaha. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 mulai berlaku sejak 1 Juli 2013. Pengenaan pajak penghasilan yang bersifat final sebesar 1% tersebut ditetapkan berdasarkan pada pertimbangan perlunya kesederhanaan dalam pemungutan pajak, berkurangnya beban administrasi baik bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak, serta memperhatikan perkembangan ekonomi dan moneter. Tujuan pengaturan ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari usaha yang memiliki peredaran bruto tertentu (kurang dari 4,8 miliar dalam 1 tahun pajak) untuk melakukan penghitungan, penyeteroran, dan pelaporan pajak penghasilan yang terutang (Norsain dan Yasid, 2014).

Norsain dan Yasid (2014) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa perubahan tarif pajak, kemudahan membayar pajak, dan sosialisasi PP Nomor 46

tahun 2013 dapat meningkatkan kemauan Wajib Pajak UMKM dalam memenuhi kewajibannya.

Claressa Ayu Amanda Noza (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh perubahan tarif, kemudahan membayar pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi PP Nomor 46 tahun 2013 terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak pelaku UMKM. Dari penelitiannya menunjukkan bahwa perubahan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

***H1: Perubahan Tarif Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).***

Hasil penelitian Sri Rustyaningsih (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, demikian juga sebaliknya.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Caro & Garcia (2007) menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak

sehingga Wajib Pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani Wajib Pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus/aparat pajak dapat memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak maka persepsi Wajib Pajak terhadap fiskus/aparat pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

***H2: Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).***

Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya tingkat pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Hasil penelitian Chusnul Chotimah (2007) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fajar (2005) di Kantor Pelayanan Pajak Purwokerto terhadap 100 responden Wajib Pajak, menunjukkan bahwa

penghasilan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

***H3: Tingkat Pendapatan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).***

