

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK,
PENYULUHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Menyelesaikan Studi S1
pada Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Negeri Padang*



Oleh:

MUCHSIN IHSAN

NIM: 2009/13073

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

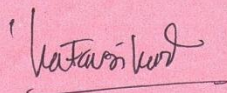
**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENYULUHAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
DI KOTA PADANG**

Nama : Muchsin Ihsan
NIM/BP : 13073/2009
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2013

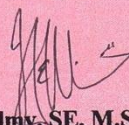
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



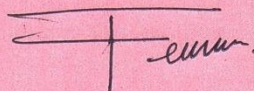
Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak
NIP. 19710522 200003 2 001

Pembimbing II



Herlina Helmy, SE, M.SAk, Ak
NIP. 19800327 200501 2 002

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

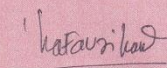
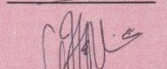
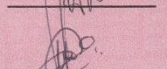
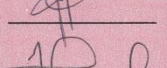
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, PENYULUHAN PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN
DI KOTA PADANG**

Nama : Muchsin Ihsan
NIM/BP : 13073/2009
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2013

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Eka Fauzihardani, SE, MSi., Ak	
2. Sekretaris	: Herlina Helmy, SE, MSAk., Ak	
3. Anggota	: Charoline Cheisvianny, SE, MAk, Ak	
4. Anggota	: Henri Agustin, SE, MSc., Ak	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muchsin Ihsan
NIM/Tahun Masuk : 13073/2009
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 7 Juni 1991
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Padang Kemiling Nomor 17, Tunggul Hitam, Padang.
No. Hp/Telepon : 085760629660
Judul Skripsi : **PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK,
PENYULUHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN DI KOTA PADANG**

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditandatangani **Asli** oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji, dan Ketua Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, Juli 2013
Yang menyatakan



MUCHSIN IHSAN
NIM. 13073

ABSTRAK

Muchsin Ihsan (2009/13073): Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang

Pembimbing 1. Eka Fauzihardani, SE. M.Si. Ak.
 2. Herlina Helmy, SE. M.SAk. Ak.

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Badan baik di kota Padang maupun di Indonesia menjadi latar belakang penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris apakah terdapat pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausatif. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan kota Padang yang terdaftar di KPP Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2011. Pemilihan 370 sampel responden dilakukan secara *Purposive Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survey dengan menggunakan kuisioner. Sebelum digunakan untuk memperoleh data, kuisioner diuji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Artinya, jika semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak, maka akan semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan antara lain bahwa bagi pihak pengelola pajak yang ingin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan, maka keempat faktor yang telah diteliti yaitu pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak untuk bisa lebih dioptimalkan agar bisa meningkatkan kesadaran membayar pajak. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian yang serupa perlu dilakukan di berbagai kawasan dan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas serta melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Eka Fauzihardani, SE., M.Si., Ak selaku pembimbing I dan Ibu Herlina Helmy, SE., M.Sak., Ak selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, waktu, dan masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bapak/Ibu Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Bapak Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi.
3. Ibu Charoline Cheisviyanny, SE., M.Ak, Ak. selaku penguji I dan Bapak Henri Agustin, SE., M.Sc., Ak selaku penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penulis.
4. Bapak dan Ibu Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.

5. Pimpinan dan Staf Perpustakaan serta Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah ikut membantu memberikan pelayanan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang teristimewa untuk kedua orang tua (M. Nasir dan Noviera Chairiah) serta keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, semangat, doa serta pengorbanan materi dan non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi Akuntansi angkatan 2009 yang sama-sama berjuang, membantu, memberikan motivasi, saran, dan informasi yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada Syarfina S., Dies P.A., Yuda D.R., Azhari A., Bagus R, Aulia R.
8. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas dukungan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam rangka penyempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan sumbangan pikiran para pembaca berupa kritikan dan saran, semoga skripsi ini dapat dijadikan bahan bacaan bagi rekan-rekan di masa yang akan datang.

Padang, Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	11
1. Perpajakan Indonesia.....	11
a. Pengertian Pajak	11
b. Fungsi Pajak	11
c. Jenis Pajak	12
d. Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	13
e. Tata Cara Pemungutan Pajak	15
2. Kepatuhan Wajib Pajak	18
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	22
a. Pengetahuan Wajib Pajak	22

b. Penyuluhan Perpajakan	24
c. Pelayanan Perpajakan	25
d. Pemeriksaan Pajak	29
4. Penelitian Terdahulu	32
B. Pengembangan Hipotesis	34
C. Kerangka Konseptual.....	39
D. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Jenis Data	43
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	44
F. Variabel Penelitian	44
G. Pengukuran Variabel	45
H. Instrumen Penelitian.....	45
I. Uji Instrumen.....	46
J. Uji Asumsi Klasik	49
K. Teknik Analisis Data.....	51
L. Definisi Operasional Variabel	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	56
B. Deskripsi Demografi Responden Penelitian	60

C. Deskripsi Hasil Penelitian	66
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian	72
E. Uji Prasyarat Analisis	74
F. Pengujian Model Penelitian	77
G. Pengujian Hipotesis	81
H. Pembahasan	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan Penelitian	90
C. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang	7
2. Penelitian terdahulu	32
3. Skor Jawaban untuk Setiap Pernyataan	45
4. Instrumen penelitian.....	45
5. Ringkasan Olahan Data <i>Pilot Test</i>	47
6. <i>Corrected Item-Total Correlation</i> terkecil (<i>Pilot Test</i>)	48
7. <i>Cronbach's Alpha</i> (<i>Pilot Test</i>)	49
8. Responden Berdasarkan Umur Perusahaan	61
9. Responden Berdasarkan Jenis Usaha	61
10. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
11. Responden Berdasarkan Umur Responden	63
12. Responden Berdasarkan Agama	63
13. Responden Berdasarkan Suku.....	64
14. Responden Berdasarkan Status SPT (2011)	65
15. Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak Badan	66
16. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Wajib Pajak Badan	67
17. Distribusi Frekuensi Penyuluhan Pajak	69
18. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak	70
19. Distribusi Frekuensi Pemeriksaan Pajak	71
20. Nilai <i>Corrected Item Total Correlation</i> Terkecil (Data Penelitian)	72
21. Hasil Uji Reliabilitas Data Penelitian	73

22. Hasil Uji Normalitas Residual	74
23. Hasil Uji Multikolinearitas	75
24. Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
25. Hasil Uji F Statistik	77
26. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
27. Hasil Uji Regresi Berganda	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan tulang punggung Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Negara (APBN). Tanpa pajak akan sangat mustahil negara ini dapat melakukan pembangunan. Dalam struktur APBN, kontribusi penerimaan dalam negeri dari sektor pajak cukup signifikan secara nominal maupun persentase. Peran pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia terus meningkat terhadap seluruh pendapatan negara.

Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Keuangan telah menargetkan dan memperkirakan sebanyak 5.000.000 Wajib Pajak (WP) Badan Usaha akan mematuhi kewajibannya yaitu melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan membayar pajak tepat waktu dalam beberapa tahun ke depan. Hal ini diharapkan dapat terjadi sebagai dampak positif dari pelaksanaan Sensus Pajak Nasional yang mulai digelar di seluruh Indonesia.

Berdasarkan keterangan Menteri Keuangan, Agus Martowardojo, fakta menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah. Pada tahun 2011, tercatat Wajib Pajak Badan dari jumlah Wajib Pajak berbentuk badan sekitar 12.000.000, hanya 466.000 badan usaha yang membayar pajak. Itu berarti hanya 3,6% badan usaha yang membayar pajak. Sementara itu, target tambahan pajak Orang Pribadi, diharapkan akan ada tambahan sebanyak 3.000.000 Wajib Pajak (www.tribunnews.com)

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983. Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari *tax gap* dan *tax ratio*. Sudah satu dekade reformasi birokrasi di DJP telah berjalan yang dimulai sejak tahun 2002 yang dilakukan secara bertahap sampai tahun 2008 di seluruh Indonesia. Dampak dari reformasi ini sendiri sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara dari sektor pajak (www.pajak.go.id). Reformasi Undang-Undang Pajak Penghasilan terkini di Indonesia ditandai dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008. Undang-undang ini mengatur beberapa perubahan mendasar dalam perhitungan pajak penghasilan badan bagi perusahaan di Indonesia. Salah satu perubahan yang paling mendasar adalah adanya perubahan tarif yang digunakan dalam menghitung pajak bagi perusahaan, yang semula menggunakan tarif progresif (tarif maksimal 30%) menjadi 28% pada tahun 2009, dan sudah menjadi 25% pada tahun 2010. Hal ini berarti, setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 ini, perusahaan akan membayar pajak yang lebih kecil untuk jumlah penghasilan sama dengan periode sebelumnya (Yulianti, 2010).

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak) untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat reformasi pajak yang telah dilaksanakan Ditjen Pajak masih belum memberikan hasil yang signifikan, maka kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan

pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Badan.

Mengacu pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha yang meliputi: perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap (Waluyo, 2011).

Berdasarkan fakta yang dijelaskan Menteri Keuangan, kepatuhan Wajib Pajak sangat perlu diperhatikan karena seiring dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak tersebut juga harus ditingkatkan agar fungsi pajak dapat diwujudkan. Dengan menurunnya kepatuhan Wajib Pajak, negara juga akan mengalami penurunan pada sumber penerimaan negara. Hal ini dapat mengurangi kemampuan pemerintah dalam membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan. Menurut Siti (2009), kepatuhan Wajib Pajak sangat diperlukan sebagai sumber penerimaan Negara yang cukup besar selain migas karena sumber migas merupakan sumber yang tidak dapat diperbaharui. Thomas (2012: 4) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak berperan penting dalam mewujudkan fungsi pajak sebagai sumber dana dan sebagai pengatur bagi sebuah negara. Kepatuhan Wajib Pajak perlu diperhatikan dan diawasi karena berkembangnya

praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) yang dapat menimbulkan kerugian pada negara (Fidel, 2010).

Faktor yang mendorong kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari faktor pengetahuan atau pemahaman Wajib Pajak mengenai perpajakan (Pamungkas, 2003 dalam Rika, 2007), sosialisasi (penyuluhan) perpajakan, pelayanan perpajakan, dan pemeriksaan perpajakan (Chaizi dalam Abdul 2009). Faktor pengetahuan Wajib Pajak terdiri dari pengetahuan atas hukum pajak materiil dan hukum pajak formil. Banyak penelitian menggunakan faktor kesadaran Wajib Pajak sebagai salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan. Penelitian ini tidak memasukkan faktor kesadaran karena diasumsikan Wajib Pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah Wajib Pajak yang telah memiliki kesadaran pajak. Sosialisasi (penyuluhan) perpajakan, pelayanan perpajakan, dan pemeriksaan perpajakan berasal dari luar Wajib Pajak itu sendiri yaitu pihak Ditjen Pajak.

Pemahaman Wajib Pajak atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, maka Wajib Pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Dalam prakteknya, peraturan perpajakan cukup sulit untuk dimengerti oleh Wajib Pajak, sehingga menimbulkan keengganan bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sering terjadi Wajib Pajak mengeluh sulit dalam mengisi formulir SPT (Surat Pemberitahuan) pajak. Selain itu, peraturan perpajakan juga sering kali berubah sehingga membingungkan Wajib Pajak. Kondisi seperti ini akan berpengaruh pada keinginan Wajib Pajak yang rendah dalam memenuhi

kewajiban perpajakan. Wajib Pajak sering kali harus bersusah payah bertanya kepada aparat pajak bahkan ada yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengisinya, sehingga harus keluar biaya dan memakan banyak waktu. Keengganan Wajib Pajak untuk membayar pajak bisa berkurang apabila peraturan perpajakan dibuat sederhana mungkin sehingga Wajib Pajak tahu cara mengisinya (Candra, 2013). Oleh karena itu, pemahaman atau pengetahuan mengenai perpajakan sangat diperlukan agar Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Setiap tahun, Ditjen Pajak (Kantor Pelayanan Pajak/KPP) selalu mengagendakan penyuluhan perpajakan. Menurut Vivien (2005), penyuluhan dapat bersifat langsung seperti seminar sosialisasi pengisian SPT, dapat pula bersifat tidak langsung berupa buku petunjuk pengisian SPT. Namun sering tidak relevannya buku petunjuk pengisian SPT memang sering menimbulkan masalah antara Wajib Pajak dan fiskus. Format dan buku petunjuk yang selalu berubah juga memusingkan Wajib Pajak (Hamdan, 2002). Seminar sosialisasi juga dirasa kurang efektif karena tidak menjangkau semua Wajib Pajak dan tidak semua Wajib Pajak yang diundang bersedia datang. KPP dinilai kurang proaktif dalam melakukan penyuluhan kepada masyarakat (Ruston, 2002) karena penyuluhan dilakukan hanya di KPP sementara Wajib Pajak enggan datang ke kantor pajak.

Fungsi utama dari Ditjen Pajak adalah pelayanan. Hal ini tampak pada penyebutan kantornya yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan

(Boediono, 2003 dalam Ni Luh, 2006). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menempatkan masyarakat Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Namun yang terjadi bukannya petugas pajak yang melayani, namun malah minta dilayani, mungkin karena masih kentalnya perasaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Fidel, 2010).

Pemeriksaan bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Waluyo, 2011). Namun, seringkali pemeriksaan menimbulkan rasa tidak nyaman bagi Wajib Pajak karena kesan yang ada saat ini adalah apabila diperiksa berarti konotasinya negatif (Hamdan, 2002).

Data yang akurat mengenai berapa jumlah *tax gap* Indonesia belum tersedia. Namun dalam pidato pengukuhan sebagai guru besar Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Gunadi mengutip hasil laporan Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP) tentang audit kinerja Direktorat Jenderal Pajak, bahwa Indonesia mengalami *tax gap* yang cukup signifikan. (www.indodigest.com, 15 Maret 2006). Tax ratio berupa persentase penerimaan pajak terhadap PDB di Indonesia tergolong cukup rendah jika dibandingkan dengan negara-negara lain, khususnya kawasan ASEAN. Data tahun 2010

menunjukkan bahwa tax ratio di Indonesia hanya 11,7%, sedangkan di Filipina 13,68%, Thailand 17,28%, India 17,7% dan bahkan Malaysia mencapai angka 20,17% (Kompas, 10/4/2010). Angka *tax gap* yang signifikan dan *tax ratio* yang masih rendah ini menunjukkan usaha memungut pajak (*tax effort*) Indonesia rendah.

Kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang dalam menyetorkan SPT (Surat Pemberitahuan) dapat dilihat dari data yang dilaporkan Dirjen Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam menyetorkan SPT Tahunan 2010 mencapai 4.067 dari jumlah Wajib Pajak Badan yang wajib menyampaikan SPT yaitu sebanyak 15.641. Rasio kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam menyampaikan SPT mencapai 26% yang menurun dibanding kepatuhan menyampaikan SPT tahun 2011 sebesar 20,49% atau sebanyak 3.482 dari jumlah Wajib Pajak Badan terdaftar yang wajib menyampaikan SPT sebanyak 16.994. perkembangan rasio kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1
Perkembangan Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang

Tahun	WP Terdaftar	Pelaporan SPT	Rasio (%)
2007	12.332	239	1,49
2008	13.477	3.205	23,78
2009	14.475	3.682	25,44
2010	15.641	4.067	26,00
2011	16.994	3.482	20,49

Penelitian yang dilakukan Resfianis (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian Yuli (2012), pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Diana (2008) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan. Menurut Sri (2011), faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari pengetahuan terhadap sistem *self assessment*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi perpajakan. Uji pengaruh pengetahuan tentang pajak, persepsi tentang petugas pajak dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan Devi (2009) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan variabel pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak karena variabel tersebut telah terbukti mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui besar pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Badan karena masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang dan penelitian yang serupa masih belum pernah dilakukan di kota Padang.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan**

Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana pengaruh pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang?
2. Sejauhmana pengaruh penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang?
3. Sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang?
4. Sejauhmana pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.
2. Pengaruh penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

3. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.
4. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan penulis sekaligus memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Lembaga Perguruan Tinggi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Universitas Negeri Padang sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
3. Ditjen Pajak kota Padang, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak, khususnya dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di kota Padang.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Perpajakan Indonesia

a. Pengertian pajak

Menurut Rochmat Sumitro dalam Ahmad Tjahyono dan M. Fakhri Husein (2005), pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dari pengertian tersebut pajak memiliki beberapa ciri, yaitu :

- 1) dipungut berdasarkan perundang-undangan;
- 2) tidak mendapat jasa timbal balik langsung;
- 3) dapat dipaksakan;
- 4) digunakan untuk pembangunan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

b. Fungsi pajak

Fungsi pajak berkaitan erat dengan manfaat yang diperoleh dari pemungutan pajak, terdapat dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi penerimaan (*Budgetair*) juga disebut sebagai fungsi utama pajak, yaitu suatu fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang pertama kali muncul secara historis. Pada fungsi penerimaan ini, pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melalui pemungutan pajak dari penduduk. Selain itu, pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang dominan karena persentase penerimaan dari sektor ini cukup besar dibandingkan dengan penerimaan dari sektor-sektor lainnya.

2. Fungsi Regulasi (*Regularend*)

Fungsi regulasi (*Regularend*) atau fungsi mengatur, juga disebut sebagai fungsi tambahan. Fungsi regulasi adalah suatu fungsi dimana pajak digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Fungsi ini disebut sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini hanya sebagai fungsi pelengkap dari fungsi utama pajak, yaitu fungsi penerimaan (*Budgetair*). Dalam fungsi ini, pajak tidak hanya digunakan sebagai alat untuk mengurangi kesenjangan sosial tetapi juga mengarah pada pemerataan dalam masyarakat.

c. Jenis pajak

Pajak digolongkan ke dalam beberapa kelompok berdasarkan beberapa dasar, yaitu :

- 1) Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi :
 - a) *Pajak negara*, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara.
 - b) *Pajak daerah*, yaitu pajak yang dipungut oleh daerah provinsi, dan kota/kabupaten berdasarkan peraturan daerahnya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah
- 2) Menurut golongannya, pajak dibedakan menjadi :
 - a) *Pajak langsung*, yaitu pajak yang bebannya dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain
 - b) *Pajak tidak langsung*, yaitu pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain
- 3) Menurut sifatnya, pajak dibedakan menjadi :
 - a) *Pajak subjektif*, yaitu pajak yang memperlihatkan keadaan pribadi dalam penetapan pajaknya.
 - b) *Pajak objektif*, yaitu pajak dalam pemungutannya memperlihatkan peristiwa, benda, dan keadaan yang menyebabkan timbulnya pajak, kemudian ditentukan subjek pajaknya.

d. Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

1. Teori Asuransi

Teori ini menyatakan bahwa negara bertugas untuk melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa, dan juga harta bendanya. Seperti dalam perjanjian asuransi, untuk melindungi orang dan kepentingan tersebut diperlukan pembayaran premi. Dalam hubungan

negara dengan rakyatnya, pajak inilah yang dianggap sebagai premi tersebut yang sewaktu-waktu harus dibayar oleh masing-masing individu.

2. Teori Kepentingan

Teori ini awalnya hanya memperhatikan pembagian beban pajak yang harus dipungut dari seluruh penduduk. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa orang-orang tersebut beserta harta bendanya. Oleh karena itu, sudah sewajarnya jika biaya-biaya yang dikeluarkan oleh negara dibebankan kepada mereka.

3. Teori Gaya Pikul

Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya. Untuk kepentingan tersebut diperlukan biaya-biaya yang harus dipikul oleh segenap orang yang menikmati perlindungan itu, yaitu dalam bentuk pajak. Teori ini mengacu pada asas keadilan, yaitu pajak harus sama beratnya untuk setiap orang. Pajak dibayar menurut gaya pikul seseorang yang dapat diukur berdasarkan besarnya penghasilan dengan memperhitungkan besarnya pengeluaran atau belanja seseorang.

4. Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti)

Teori ini mendasarkan pada paham *Organische Staatsleer*, yaitu suatu paham yang mengajarkan bahwa karena sifat suatu negara maka timbullah hak mutlak untuk memungut pajak. Orang-orang tidak bisa berdiri sendiri

karena dengan tidak adanya persekutuan (yang menjadi sebuah negara) maka tidak akan ada individu. Oleh karena itu setiap orang menyadari bahwa membayar pajak adalah kewajiban mutlak karena hal tersebut merupakan tanda bakti mereka kepada negara.

5. Teori Asas Gaya Beli

Teori ini menjelaskan bahwa fungsi pemungutan pajak sama dengan pompa, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga dalam negara dan kemudian menyalurkannya kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara hidup masyarakat dan untuk membawanya ke arah tertentu. Jadi, teori ini mengajarkan bahwa penyelenggaraan kepentingan masyarakat inilah yang dapat dianggap sebagai dasar keadilan pemungutan pajak.

e. Tata cara Pemungutan Pajak

1) *Stelsel* Pajak

a. *Stelsel* nyata (riil)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengertian pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh maka objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui.

b. *Stelsel* anggapan (fiktif)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Dengan *stelsel* ini berarti

besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan

c. *Stelsel* campuran

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara *stelsel* nyata dengan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak dihitung berdasar keadaan yang sesungguhnya. Jika besar pajak berdasar keadaan sesungguhnya lebih besar daripada besarnya pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus membayar kekurangan tersebut. Sebaliknya, jika besarnya pajak sesungguhnya lebih kecil daripada besarnya pajak menurut anggapan, kelebihan tersebut dapat diminta kembali (*restitusi*) ataupun dikompensasikan pada tahun-tahun berikutnya, setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain.

2) Asas Pemungutan Pajak

a) Asas domisili (Asas tempat tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak Dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b) Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperoleh.

c) Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Jadi, bangsa asing yang bukan berkebangsaan Indonesia namun bertempat tinggal di Indonesia juga bisa dikenakan pajak.

3) Sistem Pemungutan Pajak

a) *Official assessment system*

Sistem pemungutan pajak ini 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 sehingga, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan.

b. *Self assessment system*

Sistem ini member wewenang kepada 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 yang dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari arti pentingnya membayar pajak.

c. *With holding system*

Sistem ini member 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 peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Devano (2006) dalam Ni Luh (2006), mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi berikut :

- 1) Wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar

4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a) penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - b) penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 - c) 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, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan:

- a) Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan
 - b) Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- 4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan Wajib Pajak sebagai landasan *self-assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan (dalam Ni Luh 2006: 5), elemen-elemen kunci tersebut adalah:

- 1) program pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak,
- 2) prosedur yang sederhana dan memudahkan Wajib Pajak,
- 3) program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif,
- 4) pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam kepatuhan menurut Nurmantu (dalam Abdul, 2009) yaitu:

- 1) *Kepatuhan formal*, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi

kepatuhan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi kepatuhan material. Contoh: Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kepatuhan formal memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan hukum material menjadi kenyataan (cara melaksanakan hukum pajak material). Hukum ini memuat antara lain:

- a. Tata Cara Penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu utang pajak
- b. Hak-hak fiskus untuk mengadakan pengawasan terhadap Wajib Pajak mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak.
- c. Kewajiban Wajib Pajak misalnya menyelenggarakan pembukuan/pencatatan, dan hak-hak Wajib Pajak misalnya mengajukan keberatan dan banding.

2) *Kepatuhan material*, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Kepatuhan pajak material memuat norma-norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (sumber), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak. Contoh: Undang-Undang Pajak Penghasilan. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor yang mendorong kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari faktor pengetahuan/pemahaman Wajib Pajak (Pamungkas dalam Rika, 2007) dan faktor psikologi Wajib Pajak (Chaizi dalam Abdul 2009: 35). Faktor pengetahuan Wajib Pajak terdiri dari pengetahuan atas hukum pajak materiil dan hukum pajak formil, sedangkan faktor psikologi Wajib Pajak dipengaruhi oleh sosialisasi (penyuluhan) perpajakan, pelayanan perpajakan, dan pemeriksaan perpajakan.

Peran serta masyarakat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Dengan demikian pengkajian faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak perlu mendapatkan perhatian (Ikhsan, 2007).

a. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan Wajib Pajak berhubungan erat dengan kepatuhan pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Menurut Nurmantu (dalam Lidya, 2010) semakin tinggi tingkat pendidikan Wajib Pajak maka semakin mudah bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan sanksi pidana perpajakan. Namun rumitnya peraturan perpajakan mengakibatkan tidak semua Wajib Pajak yang berpendidikan tinggi memahami dan mengetahui peraturan perpajakan, sehingga tingkat pengetahuan

dan pemahaman mengenai hukum dan tatacara perpajakan menjadi rendah (Eriksen dan Fallan, 1996).

Hukum pajak dibagi menjadi dua yaitu (Siti, 2011) :

1. Hukum pajak materiil

Hukum pajak materiil merupakan norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan, dan peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak, siapa yang harus dikenakan pajak, dan berapa besar pajaknya. Dengan kata lain, hukum pajak materiil mengatur tentang timbulnya, besarnya, dan hapusnya utang pajak beserta hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak. Termasuk dalam hukum pajak materiil adalah peraturan yang memuat kenaikan, denda, sanksi atau hukuman, dan cara-cara pembebasan dan pengembalian pajak, serta ketentuan yang memberi hak tagihan utama kepada fiskus. Peraturan tersebut ada yang bersifat sederhana dan ada yang bersifat berbelit-belit seperti pajak penghasilan.

2. Hukum pajak formil

Hukum pajak formil merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan. Bagian hukum ini memuat cara-cara penyelenggaraan mengenai penetapan suatu utang pajak, kontrol oleh pemerintah terhadap penyelenggaranya, kewajiban para Wajib Pajak (sebelum dan sesudah menerima Surat Ketetapan Pajak), kewajiban pihak ketiga, dan prosedur dalam pemungutannya. Hukum pajak formil dimaksudkan untuk melindungi fiskus dan Wajib Pajak serta memberi jaminan bahwa hukum materiilnya

dapat diselenggarakan setepat mungkin. Hubungan hukum antara fiskus dan Wajib Pajak tidaklah selalu sama karena kompetensi aparaturnya fiskus yang terkadang ditambah atau dikurangi. Sebagai contoh, mula-mula tidak terdapat peraturan yang melindungi Wajib Pajak, melainkan yang bersifat melawannya. Akan tetapi, lama-kelamaan ada perbaikan dalam hal terdapatnya hak-hak Wajib Pajak yang umumnya melindungi tindakan sewenang-wenangnya pihak fiskus.

b. Penyuluhan Perpajakan

Penyuluhan (*counseling*) merupakan salah satu teknik yang sangat penting di antara teknik-teknik bimbingan lainnya, didefinisikan sebagai proses menolong orang supaya dapat mengatasi persoalan-persoalannya dan menambah penyesuaian dirinya melalui wawancara (*interview*) serta sifat-sifat hubungan yang lain antara orang dengan orang, misalnya dengan membuat orang yang ditolong tadi dapat merasa bebas dan senang (*on his ease*). Dengan adanya penyuluhan, yang diharapkan dapat terjadi adalah perubahan dari diri manusia dari segi pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya. Sasaran dari penyuluhan adalah penyebaran informasi yang bermanfaat dan praktis bagi masyarakat tertentu (Vivien, 2005).

Berdasarkan cara penyampaian, metode penyuluhan perpajakan dibagi menjadi dua yaitu (Vivien, 2005: 24) :

1) Metode langsung

Dengan metode ini, penyuluhan perpajakan dilakukan dengan berhadapan atau bertatap muka maupun tanpa tatap muka dimana antara penyuluh dan

yang disuluh terjadi suatu komunikasi interaktif pada waktu yang bersamaan. Bentuk penyuluhan perpajakan secara langsung ini misalnya penyuluhan dalam bentuk ceramah, diskusi, seminar, wawancara, tanya jawab, ataupun siaran interaktif di media elektronik.

2) Metode tidak langsung

Dengan metode ini, penyuluhan perpajakan dilaksanakan dengan menggunakan media, dimana antara penyuluh dan yang disuluh tidak terjadi komunikasi interaktif. Bentuk penyuluhan perpajakan secara tidak langsung ini misalnya melalui media cetak seperti buku petunjuk pengisian SPT atau media internet.

Penyuluhan merupakan salah satu bentuk sosialisasi. Jika sosialisasi bisa berjalan secara efektif maka Wajib Pajak mempunyai pemahaman tentang aturan perpajakan dan tidak perlu bingung lagi dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kenyataannya, sosialisasi yang ada sekarang dirasa kurang efektif karena tidak bisa menjangkau semua Wajib Pajak yang ada, ditambah pula dengan keengganan Wajib Pajak untuk mau datang memenuhi undangan sosialisasi. Buku petunjuk juga tidak dapat memberikan jawaban yang jelas tentang permasalahan pajak yang dihadapi Wajib Pajak. Keadaan ini membuat Wajib Pajak mencari pihak yang dapat membantunya menyelesaikan permasalahan yang ada, yaitu konsultan pajak.

c. Pelayanan Perpajakan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta

kepuasan dan keberhasilan (Boediono dalam Ni Luh, 2006: 8). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- 1) meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum,
- 2) mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif),
- 3) mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Ni Luh (2006: 11-12), rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) *Pelayanan umum yang sederhana.* Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

2) *Pelayanan umum yang terbuka*

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

- 2) *Pelayanan umum yang lancar.* Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.

- 4) *Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat.* Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.
- 5) *Pelayanan umum yang lengkap.* Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
- 6) *Pelayanan umum yang wajar.* Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.
- 7) *Pelayanan umum yang terjangkau.* Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Pelayanan merupakan fungsi pertama dari Ditjen Pajak. Pelayanan pajak terbagi tiga yaitu pelayanan NPWP, pelayanan keberatan Wajib Pajak, dan pelayanan restitusi (Hamdan, 2002 : 36). Pelayanan akan mempengaruhi kepuasan

Wajib Pajak. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan kantor/ petugas pajak, maka Wajib Pajak akan merasa puas/senang. Jika Wajib Pajak merasa puas dan nyaman, maka ia tidak enggan datang ke kantor pajak. Sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa tidak nyaman dengan pelayanan petugas pajak, maka ia lebih memilih menghindari berurusan langsung dengan kantor/petugas pajak dan lebih memilih memberikan kuasa kepada orang lain untuk mengurus semua masalah yang berkaitan dengan perpajakan.

Menurut Valerie (dalam Rika 2007), ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Wujud fisik (*Tangible*), yaitu penampilan kualitas dan alat-alat yang digunakan secara fisik, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi.
- 2) Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan, memberikan pelayanan dengan tanggap, dan mampu mengatasi keluhan para pelanggan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu tingkat pengetahuan dan tingkat kesopansantunan yang dimiliki karyawan, disamping kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimana dimensi *assurance* merupakan penggabungan dari dimensi :
 - a) Kemampuan (*Competence*), artinya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para staf dalam melakukan pelayanan.

- b) Kesopanan (*Courtesy*), artinya kesopanan yang meliputi keramahan, pelatihan, dan sikap para karyawan.
 - c) Kepercayaan (*Credibility*), artinya kredibilitas atas kepercayaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.
- 5) Empati (*Emphaty*). Adanya perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Untuk sebuah organisasi perusahaan pelayanan, segala karakteristik kualitas pelayanan hendaknya secara relatif dapat diukur dan disesuaikan dengan persyaratan kualitas. Sedangkan empati merupakan penggabungan dari dimensi :
- a) Kemudahan (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
 - b) Komunikasi (*Communication*), artinya kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan.

Pengertian terhadap konsumen (*Understanding the Customer*), artinya memahami pelanggan yang meliputi upaya perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan mengetahui keluhan atau pelanggan maupun publik, perusahaan dapat mengetahui kebutuhan konsumen sehingga perusahaan dapat menyajikan pelayanan yang lebih baik.

d. Pemeriksaan Pajak

Pentingnya pemeriksaan pajak terkait dengan perubahan sistem pemungutan pajak sejak Reformasi Perpajakan tahun 1983, dari *official assessment system* dimana pemerintah (fiskus) berperan aktif dalam pendaftaran,

pemungutan, dan pelaporan pajak, menjadi *self-assessment system* dimana Wajib Pajak yang diberi kepercayaan untuk berperan aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana untuk melaporkan jumlah penghasilan kena pajak dan jumlah pajak terutang adalah Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Dengan kata lain SPT juga merupakan alat pertanggungjawaban Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan (Herlina, 2011). Jumlah pajak yang dilaporkan dalam SPT menjadi obyek pemeriksaan. Pemeriksaan dilakukan atas SPT untuk memastikan bahwa jumlah pajak dilaporkan sesuai dengan yang seharusnya dibayarkan dan dilaporkan. Sehingga dapat dirumuskan bahwa tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak adalah sebagai pengawasan oleh DJP terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hardi, 2003). Pemeriksaan pajak merupakan suatu alat yang ampuh untuk memaksa Wajib Pajak taat dengan kewajiban perpajakannya (Frey, 2003).

Sering terjadi dalam pemeriksaan, Wajib Pajak disalahkan dan dikenai sanksi karena kesalahpahaman tentang aturan yang membuat perbedaan pendapat antara Wajib Pajak dan fiskus. Hal ini menimbulkan kesan yang negatif terhadap pemeriksaan. Ketakutan akan diperiksa dan dikenai sanksi ini membuat Wajib Pajak lebih cenderung menghindar dari urusan perpajakan dan mengurangi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Tulus (2010) ada 5 (lima) unsur pemeriksaan yaitu :

a. Efektivitas dalam pemeriksaan

Pemeriksaan merupakan proses mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti, sehingga dapat mendeteksi adanya suatu pelanggaran yang dilakukan

oleh Wajib Pajak baik secara sengaja maupun tidak. Informasi yang dikumpulkan berupa informasi yang dapat diukur, seperti laporan keuangan atau informasi yang bersifat subjektif. Kriteria mengevaluasi informasi tergantung dari jenis informasi yang akan diaudit, misalnya untuk laporan keuangan maka kriterianya adalah Standar Akuntansi Keuangan (SAK).

b. Prosedur pemeriksaan

Pemeriksaan merupakan rangkaian langkah atau prosedur yang logis, berkerangka, dan terorganisir. Pemeriksaan harus dilaksanakan dengan suatu langkah yang direncanakan dengan baik dan dengan tujuan yang jelas.

c. Objektivitas dalam pemeriksaan

Pemeriksa harus kompeten dan independen. Kompeten artinya mempunyai kemampuan yang memadai agar bisa memahami kriteria yang digunakan dalam mengumpulkan dan mengevaluasi bukti untuk memperoleh kesimpulan yang tepat. Independen artinya dalam pemeriksaan, pemeriksa harus dapat bersikap objektif dalam menjalankan tugasnya, tidak boleh dipengaruhi oleh siapapun dan harus bebas dari bias prasangka, sehingga hasilnya juga akan objektif. Hasil audit dalam bentuk laporan audit menginformasikan kepada para pemakai mengenai pendapat auditor atas tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan.

d. Tindak lanjut dalam pemeriksaan

Proses pemeriksaan harus diiringi pemberian kepastian hukum yang jelas, sehingga atas kesimpulan atau pernyataan mengenai kegiatan ekonomi dapat digunakan oleh Wajib Pajak atau pihak lain yang berkepentingan. Yang

dimaksud pernyataan mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi adalah hasil proses akuntansi yaitu laporan keuangan.

e. Edukasi dalam pemeriksaan

Pemeriksaan harus mengandung aspek pendidikan agar Wajib Pajak tidak melakukan kesalahan lagi di kemudian hari karena kurangnya pemahaman tentang ketentuan perpajakan. Pemeriksaan harus dapat menetapkan kriteria karena tujuan audit adalah memeriksa derajat kesesuaian antara informasi dan kriteria. Kriteria tersebut dapat berupa:

1. Peraturan yang ditetapkan oleh badan legislatif
2. Anggaran atau ukuran prestasi lain yang ditetapkan oleh manajemen
3. Standar Akuntansi Keuangan (SAK)

4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian (Nama – Tahun penelitian)	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Kajian terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. (Ikhsan Budi R., 2007)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Kejelasan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan, Filsafat Negara, dan Tingkat Kependidikan WP.	Regresi linear berganda	Kejelasan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan, Filsafat Negara, dan Tingkat Kependidikan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2.	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Supriyati, 2008)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Pengetahuan Pajak, Persepsi terhadap Petugas Pajak, dan Persepsi terhadap Kriteria Wajib Pajak Patuh.	Regresi linear berganda	Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Persepsi terhadap Petugas Pajak, dan Persepsi terhadap Kriteria Wajib Pajak Patuh tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3.	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Romandana Anggraini, 2011)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak	Regresi linear berganda	Semua variabel berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. (Diana Frederica, 2008)	Variabel Dependen: Kewajiban Perpajakan. Variabel Independen: Pemberian Informasi, Pelayanan, Pemeriksaan, Peranan Hukum, dan Perlakuan yang Adil.	Regresi Linear Berganda	Pemberian Informasi, Pelayanan, Pemeriksaan, Peranan Hukum, dan Perlakuan yang Adil berpengaruh terhadap Kewajiban Perpajakan.
5.	Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. (Ilham Koentarto, 2011)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Sanksi, Pelayanan Pajak, dan Pendapatan Wajib Pajak.	Regresi Linear Berganda	Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Sanksi, Pelayanan Pajak, dan Pendapatan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6.	Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepatuhan Wajib Pajak. (Abdul Rahman, 2009)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Sistem Administrasi Perpajakan Modern.	Regresi Linear Berganda	Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. (Rahman Adi Nugroho, 2012)	Variabel Dependen: Kesadaran Membayar Pajak. Variabel Independen: Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan.	Regresi Linear Berganda	Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus yang Berkualitas, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kesadaran Membayar Pajak. Kesadaran Membayar Pajak berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak.
8.	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Pelayanan Prima	Structural Equation Modeling (SEM)	Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Dimensi <i>Reliability, Responsiveness, Assurance,</i>

	Gambir Empat (Her Ovita, 2010)			<i>Tangible</i> , dan <i>Emphaty</i> . Sedangkan Dimensi Audit <i>Administration</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan dalam Konteks Pelayanan Prima.
9.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. (Sri Rustiyaningsih, 2011)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Pemahaman terhadap <i>self assessment</i> , Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan.	Regresi Linear Berganda	Pemahaman terhadap <i>self assessment</i> , Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
10	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar pajak (Albari, 2009)	Variabel Dependen: Kepatuhan Membayar Pajak. Variabel Independen: Kualitas Layanan	Regresi linear Berganda	Adanya pengaruh positif secara tidak langsung kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel perantara kepuasan.
11	Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap KepatuhanWajib Pajak (Yuli Anita Siregar, 2012)	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen: Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan	Regresi Linear Berganda	Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
12	Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon (Mohamad Rajif, 2012)	Variabel Dependen: Kepatuhan Pajak Pengusaha. Variabel Independen: Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Perpajakan	Regresi Linear Berganda	Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak

B. Pengembangan Hipotesis

1. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif Wajib Pajak jika mereka paham betul atas isi Undang-Undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar; penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh Wajib Pajak; penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan; dan pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh Wajib Pajak, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak (Ekawati dan Endro, 2008). Menurut Devi (2011) tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang akan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Penyuluhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Pajak, Kismantoro Petrus mengungkapkan permasalahan utama perpajakan masih seputar tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih sangat rendah. Hal ini dapat ditanggulangi dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak. Sosialisasi perpajakan yang dapat dilakukan berupa penyuluhan, seminar, spanduk-spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan (www.pajak.go.id). Secara umum, Ditjen Pajak juga akan melakukan pendekatan tertentu, bagi masyarakat yang tidak patuh dikarenakan belum mengetahui kewajiban perpajakannya, maka

Ditjen Pajak secara aktif akan melakukan edukasi dan penyuluhan (www.JPNN.com, diakses 29 Desember 2012).

Dengan semakin baik kualitas dalam penyuluhan pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajibannya terhadap aturan perpajakan, khususnya dalam penyampaian SPT. Jadi, didapat hipotesis bahwa terdapat pengaruh signifikan positif penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Maria (2012) yang menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih intensif dalam mengadakan penyuluhan-penyuluhan pajak terpadu untuk memberikan pemahaman yang luas kepada Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak, seperti adanya *Account Representatives* (AR) yang memberikan pengawasan dan konsultasi bagi Wajib Pajak, proses penyuluhan, pembinaan, dan komunikasi dua arah dapat terwujud.

3. Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Program intensifikasi pajak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Program ini dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Hal ini dilakukan mengingat setiap Wajib Pajak pasti memiliki kepentingan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Rasyid, 2011). Hal ini dilakukan agar sistem

pembayaran pajak bisa berjalan lebih efektif dan efisien. Suatu alat, suatu sistem, atau tindakan dapat dikatakan efektif apabila *output* yang didapatkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Agung, 2009). Dalam hal ini kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak sebagai *output*, sedangkan tujuannya adalah meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kepentingan Wajib Pajak tersebut harus diperhatikan dengan baik karena akan berpengaruh terhadap kemauan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya yang tentunya secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak yang ada. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Jadi, didapat hipotesis bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pendapat mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Resfianis (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPh badan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Undang-Undang Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan telah merubah sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yaitu digunakannya *self-assessment system* yang menggantikan *official assessment system*. Kedua sistem ini memiliki perbedaan dalam mekanisme dan

sudut pandang terhadap Wajib Pajak (Kurnia, 2010). Walaupun berbeda, kedua sistem penetapan pajak tersebut dalam praktiknya tetap memerlukan pengawasan dari pihak pemerintah dalam bentuk pemeriksaan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Marcus, 2005).

Menjaga agar Wajib Pajak tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan, maka diantisipasi dengan melakukan upaya intensifikasi pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang memenuhi kriteria untuk diperiksa. Pemeriksaan pajak dapat berdampak pada peningkatan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang pada akhirnya pajak yang dibayarkan Wajib Pajak akan masuk dalam kas Negara (Maria, 2012).

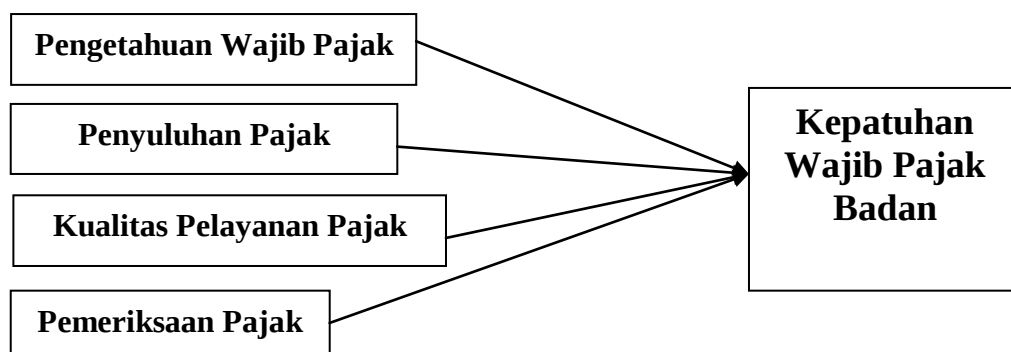
Dalam praktiknya, sistem penetapan pajak memerlukan tindakan pemeriksaan dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Semakin baik pemeriksaan yang dilakukan, maka akan semakin tinggi jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, didapat hipotesis bahwa pemeriksaan pajak mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hipotesis ini juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Tulus (2007) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari prosedur dalam pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan responden menilai bahwa pemeriksa pajak yang menjalankan tugas telah memiliki kemampuan memadai

dan prosedur pemeriksaan dinilai dapat mencapai tujuan pencegahan (*preventive*) terhadap Wajib Pajak lain yang bermaksud melakukan pelanggaran.

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini akan melihat pengaruh pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan terhadap Wajib Pajak, kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak, dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Dalam penelitian ini akan diteliti sejauhmana pengaruh yang signifikan pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di kota Padang, dilihat dari keempat faktor yang mempengaruhi kepatuhan tersebut, yaitu pengetahuan, penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan. Secara sederhana kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

D. Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dibuat beberapa hipotesis terhadap permasalahan sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

H₂: Penyuluhan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

H₃: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

H₄: Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak Badan maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin rendah pengetahuan Wajib Pajak Badan maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini memberikan makna bahwa semakin baik penyuluhan Pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin buruk penyuluhan Pajak maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini memberikan makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan pajak maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Hal ini memberikan makna

bahwa semakin baik pemeriksaan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak Badan, sebaliknya semakin buruk pemeriksaan pelayanan pajak maka semakin rendah pula kepatuhan Wajib Pajak Badan.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini maka ruang lingkup atau fokus penelitian hanya dibatasi pada empat faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan. Pengaruh empat faktor tersebut mungkin juga terjadi di kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi, akan tetapi hal tersebut tidak dikaji dalam penelitian ini.
2. Disamping itu, karena keterbatasan waktu dan biaya penelitian, ruang lingkup atau fokus penelitian ini juga dibatasi pada Wajib Pajak Badan yang berdomisili di Kota Padang dan oleh sebab itu hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan terhadap seluruh Wajib Pajak Badan yang terdapat di seluruh Sumatera Barat ataupun Indonesia.
3. Keterbatasan penelitian lainnya adalah bahwa pengukuran data dan data yang diperoleh dari responden dalam kajian ini adalah bersifat persepsi (*perceptual*) dan tidak terlepas daripada bias subjektivitas individu, karena penelitian ini pada umumnya menggunakan kuisioner. Validitas yang baik dalam penelitian ini sangat tergantung kepada kejujuran responden yang menjawab pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Selain itu jawaban yang diberikan responden mungkin hanya tepat menurut persepsi responden saja. Namun demikian hal ini telah diantisipasi dengan cara melakukan uji coba (*pilot test*) sebelum penelitian sebenarnya dilakukan.

4. Dari segi populasi penelitian, responden yang dipilih pada kajian ini mungkin saja kurang proporsional dalam keseluruhan aspek demografi responden, sehingga dalam aspek-aspek tersebut kesimpulan yang diambil mungkin kurang mencerminkan proporsionalitas yang sebenarnya.
5. Dari segi pengambilan data, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal masa berlakunya data. Artinya, karena pengambilan data penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai November 2012, maka berkemungkinan besar terdapat sebagian data yang kurang sesuai untuk diterapkan pada tahun 2013 ataupun masa-masa pada tahun sesudahnya, atau dengan perkataan lain data ini berkemungkinan saja telah *out-dated*.

C. Saran

Berdasarkan temuan, pembahasan, kesimpulan, dan keterbatasan penelitian seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola pajak, khususnya Ditjen (Kantor) Pajak, yang ingin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Badan, diharapkan bisa lebih mengoptimalkan usahanya untuk lebih meningkatkan kesadaran membayar pajak. Usaha tersebut bisa dilakukan antara lain dengan cara:
 - a. meningkatkan pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, baik melalui media informasi seperti internet, buletin perpajakan, televisi, radio, dan buku-

buku perpajakan. Minimnya kepatuhan Wajib Pajak dapat dikarenakan oleh kurangnya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak.

- b. mengoptimalkan penyuluhan pajak secara langsung dengan melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak agar mereka lebih paham. antara lain dengan cara memberikan sosialisasi perpajakan yang menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. Upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesadaran atau kepatuhan pajak dari Wajib Pajak antara lain dapat dilakukan dengan cara memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajiban administrasi perpajakan seperti layanan e-SPT yang diharapkan bisa lebih dioptimalkan lagi supaya Wajib Pajak tidak kebingungan ketika ingin melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- c. meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang baik agar Wajib Pajak tidak enggan berurusan dengan pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.
- d. melakukan pemeriksaan pajak secara rutin karena pemeriksaan pajak merupakan suatu alat yang ampuh untuk memaksa Wajib Pajak taat dengan kewajiban perpajakannya.

2. Karena penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain berkaitan dengan ruang lingkup atau fokus kajian, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian yang serupa di berbagai kawasan dan dengan ruang lingkup wilayah yang lebih luas dan dengan melibatkan lebih banyak variabel penelitian selain yang telah dikaji dalam penelitian ini.