

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PPh ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

FARID SYAHRIL
2005/67599

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

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Solok)

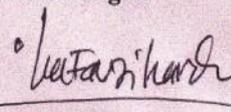
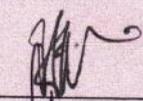
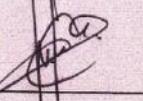
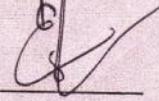
Nama : Farid Syahril

BP/NIM : 2005 / 67599

Fakultas : Ekonomi

Padang, Mei 2013

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak	1. 
2. Sekretaris	: Herlina Helmy, SE, Ak, MS, Ak	2. 
3. Anggota	: Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak	3. 
4. Anggota	: Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak	4. 

ABSTRAK

Farid Syahril. (67599). “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok)”.

Pembimbing 1 : Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak

Pembimbing 2 : Herlina Helmy, SE, Ak, M.S, Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji 1). Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi, 2). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi.

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PPh orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Solok. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak PPh orang pribadi yang melakukan usaha perdagangan. Sampel dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel secara *convenience sampling method*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 18.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,591 > 1,980$ (signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$) yang berarti H_1 diterima. 2). Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,087 > 1,980$ (signifikansi $0,039 < \alpha 0,05$) yang berarti H_2 diterima.

Saran dalam penelitian ini adalah: 1). Diperlukan adanya tingkat pemahaman wajib pajak serta fiskus perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak, sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. 2). Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta dilakukan perubahan dalam pemilihan alternatif jawaban pada kuesioner penelitian. 3). Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika dilengkapi dengan wawancara ataupun pernyataan tertulis sehingga dapat menggali semua hal yang menjadi tujuan penelitian dan penggantian teknik pengambilan sampel penelitian.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi”**. Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Ibu Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak. dan Ibu Herlina Helmy, SE, Ak, M.S, Ak. selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan pemikirannya dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

3. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Akuntansi serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
4. Bapak Kepala Bagian Kepegawaian Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Solok yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar penulis dapat mencapai apa yang dicita-citakan.
6. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang khususnya program studi akuntansi, terima kasih atas dukungan moril dan materil kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	11
A. Landasan Teori	11
1. Pajak	11
2. Wajib Pajak	16
3. Pajak Penghasilan	20
4. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Atas Perpajakan	24
5. Pelayanan Fiskus	26
6. Kepatuhan Wajib Pajak	33
B. Penelitian Yang Relevan	38
C. Hubungan Antar Variabel	40
D. Kerangka Konseptual	42
E. Hipotesis	44

BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	45
D. Jenis dan Sumber Data	46
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Variabel Penelitian	47
G. Pengukuran Variabel	48
H. Instrumen Penelitian	48
I. Uji Instrumen	49
J. Model dan Teknik Analisis Data	51
K. Defenisi Operasional	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum KPP Pratama Solok	57
B. Sampel dan Responden Penelitian	59
C. Demografi Responden	60
D. Deskripsi Variabel Penelitian	61
E. Analisis Deskriptif	67
F. Uji Instrumen Penelitian	68
G. Hasil Analisis Regresi Berganda	70
H. Uji Asumsi Klasik	71
I. Uji Model	75
J. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	81
A.....	Kesimpulan
.....	81
B.....	Keterbatasa
n	81

C.....	Saran
.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Wajib Pajak PPh Orang Pribadi di Kota Solok	7
2. Tarif PPh Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri	23
3. Skala Pengukuran	48
4. Kisi-kisi instrumen penelitian	49
5. Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Instrumen Peneltian	50
6. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Instrumen Penelitian	51
7. Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner	60
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
10. Distribusi Variabel Tingkat Pemahaman	62
11. Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	64
12. Distribusi Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	66
13. Statistik Deskriptif	68
14. Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Terkecil	68
15. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	69
16. Analisis Regresi Linear	70
17. Uji Normalitas	72
18. Uji Multikolinearitas	73
19. Uji Heterokedastisitas	74
20. Uji F (<i>F-test</i>)	75
21. Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	44
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Solok	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	86
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Test	92
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian	95
4. Statistik Deskriptif	98
5. Uji Asumsi Klasik	99
6. Uji Model	101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.

Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia akan diikuti pula dengan kebijakan-kebijakan dibidang pajak. Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Dalam struktur penerimaan negara, penerimaan perpajakan memiliki peranan yang strategis dan merupakan komponen terbesar serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau *budgetair* dan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (*Regularent*) (Mardiasmo, 2003). Sebagai sumber keuangan negara, pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran

negara, baik untuk pengeluaran rutin dalam melaksanakan mekanisme pemerintahan maupun pengeluaran untuk membiayai pembangunan. Pentingnya pajak terutama untuk membiayai pembangunan, karena warga Negara sebagai manusia biasa selain mempunyai kebutuhan sehari-hari berupa sandang, pangan, dan juga membutuhkan sarana dan prasarana, seperti jalan untuk transportasi, taman untuk hiburan atau rekreasi, bahkan keinginan untuk merasakan aman dan terlindung. Ketersediaan sarana dan prasarana berupa fasilitas umum menjadi tanggung jawab pemerintah, namun memerlukan biaya yang dipungut dari warga negara atau masyarakat dalam bentuk pajak.

Penelitian-penelitian mengenai kepatuhan pajak merupakan topik yang senantiasa penting untuk dilakukan mengingat besarnya peran pajak dalam pembangunan suatu negara, termasuk di Indonesia. Peran pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Ini dapat terlihat dari peningkatan besarnya porsi penerimaan pajak dibandingkan dengan total penerimaan Negara dalam APBN. Pada tahun 2008, porsi penerimaan pajak adalah sebesar 68,33%, untuk tahun 2009 meningkat menjadi 74,86%, dan untuk tahun 2010 direncanakan menjadi 78,20% (www.fiskal.depkeu.go.id).

Menurut Rustyaningsih (2011) salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh

beberapa faktor, yaitu : tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim (2007) dalam Franklin (2008)) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito, 1999) yang merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak, sedangkan faktor yang berasal dari pemerintahan yaitu : kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu,2006).

Salah satu pajak yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan dimana beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Beberapa sumber penerimaan PPh adalah PPh Badan dan PPh Orang Pribadi yang kontribusinya mencapai 50% lebih dari total penerimaan pajak. (www.pajak.go.id). Dari struktur penerimaan sektor pajak dapat dilihat bahwa jenis pajak penghasilan merupakan pajak yang diharapkan sebagai sumber pemasukan yang paling besar dibandingkan jenis pajak yang lain. Hal ini disebabkan karena potensi objek pajak yang bisa dikenakan PPh lebih besar dibandingkan objek pajak untuk jenis pajak yang lainnya.

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu penyebab peningkatan penerimaan pajak adalah karena sejak tahun fiskal 1984 pemerintah memberlakukan reformasi perpajakan dengan menerapkan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak. Berbeda dengan sistem pemungutan pajak sebelumnya, yaitu *official assessment system*. Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung,

memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Dalam perpajakan, pembukuan yang benar dan lengkap merupakan salah satu dasar dari pelaksanaan sistem *self assessment* yaitu wajib pajak lebih diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, melapor sendiri pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundangan perpajakan. Sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Dalam sistem ini, mengandung hal yang diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholichah, 2005). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Spicer dan Lundset (1976) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan

dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Ujung tombak dari kepatuhan wajib pajak terletak juga pada Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, karena penyuluhan pada hakekatnya memegang peranan penting. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. 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 mereka 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.

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.

Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. 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. Oleh karena itu, apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya akan meningkat.

Untuk melihat jumlah wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok yang menyampaikan SPT tahunan pada tahun 2008-2010, dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak PPh Orang Pribadi di Kota Solok

Tahun	WP terdaftar	WP yang lapor	% kepatuhan
2008	2.873	2.366	82,35 %
2009	3.108	2.539	81,69 %
2010	3.861	3.071	79,54 %

(Sumber : KPP Pratama kota Solok Tahun 2011)

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2008 hingga tahun 2010, jumlah wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok senantiasa bertambah, namun jika dilihat dari persentase tingkat kepatuhan antara tahun 2008 dengan 2010 cenderung menurun. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti. Penelitian yang dilakukan Menika (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajibannya, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajibannya. Franklin (2008) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan, kondisi sistem administrasi perpajakan, kompensasi pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib

pajak, sedangkan tingkat penghasilan, kondisi sistem administrasi pajak, kompensasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa variabel bebas yang juga pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti lebih fokus kepada wajib pajak PPh orang pribadi yang melakukan usaha di bidang perdagangan. Peneliti memilih PPh Orang Pribadi usaha perdagangan karena berdasarkan variabel di atas, lebih terdapat adanya hubungan dimana variabel tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan PPh badan atau PBB, kurang terlihat adanya pengaruh tingkat pemahaman terhadap tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Penelitian ini dilakukan di Solok karena selain berdasarkan data dari KPP Pratama di kota Solok diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan di tahun 2008 ke 2010, juga karena sejauh ini belum ada penelitian yang mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi usaha perdagangan di kota Solok.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul ***”Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok”***.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Sejauh mana tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi.
2. Sejauh mana tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi.
3. Sejauh mana tingkat penghasilan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi.
4. Sejauh mana kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi.
5. Sejauh mana sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi.

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini penulis akan meneliti tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di Kota Solok.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Sejauh mana tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok?
2. Sejauh mana kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok
2. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok

F. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai bahan untuk:

1. Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bagi fiskus, penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan masukan atau informasi bagi aparat pajak mengenai pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga pelayanan tiap tahunnya dapat lebih baik.
3. Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap tata cara perpajakan di Indonesia.
4. Peneliti lebih lanjut yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Adriani (1991: 2) bahwa 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 berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut 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.

Menurut Soemitro (1990: 5) pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah :

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur (Waluyodan Ilyas, 2002: 6).

b. Syarat dan Fungsi Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat (Mardiasmo, 2003) sebagai berikut :

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum; yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing Wajib Pajak. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Perimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2.

3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat financial)

Sesuai dengan fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pada dasarnya fungsi pajak adalah sebagai sumber keuangan negara (*budgetair*). Namun ada fungsi lainnya yang tidak kalah pentingnya yaitu fungsi mengatur (*regulerend*).

1. Fungsi *Budgetair*/ Sumber Keuangan Negara

Fungsi sumber keuangan negara maksudnya bahwa fungsi pajak untuk memasukkan uang ke kas negara atau dengan kata lain fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

2. Fungsi *Regulerend/Non Budgetair* atau fungsi mengatur

Selain fungsi pajak untuk memasukkan uang ke kas negara, pajak dimaksudkan juga sebagai usaha pemerintah untuk ikut turut campur tangan dalam hal mengatur dan bila mana perlu, mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Pada fungsi mengatur, pemungutan pajak digunakan sebagai berikut:

- a. Sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial.
- b. Sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

c. **Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem-sistem pemungutan pajak (Mardiasmo, 2003) yaitu :

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b. Wajib Pajak bersifat Pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Self Assesment System dapat dibagi menjadi *Semi Self Assesment* dan *Full Assesment System*.

Semi Self Assesment System adalah sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak berada pada 2 pihak, yaitu Wajib Pajak dan Fiskus.

Dengan sistem ini maka, pada awal tahun Wajib Pajak menentukan atau menaksir sendiri besarnya jumlah pajak yang akan terutang untuk tahun berjalan. Berdasarkan taksiran tersebut Wajib Pajak membayar pajak dalam bentuk angsuran. Pada akhir tahun, pajak yang sesungguhnya terutang ditetapkan oleh fiskus melalui Surat Ketetapan Pajak.

Ciri-cirinya :

Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang berada pada 2 pihak, yaitu Wajib Pajak sendiri dan fiskus.

Full Self Assessment System atau sering disebut dengan *Self Assesment System* saja adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang berada pada Wajib Pajak sendiri,

- b. Wajib Pajak bersifat aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak) untuk menentukan besarnya jumlah terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya :

Wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada pihak ketiga, selain fiskus dan Wajib Pajak.

2. **Wajib Pajak**

a. **Definisi Wajib Pajak**

Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Suandy, 2004).

b. **Penggolongan Wajib Pajak**

Wajib pajak dapat dibedakan atas dua, yaitu:

1. **Wajib Pajak Orang Pribadi**

adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.

2. Wajib Pajak Badan

adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongs, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Politik atau Organisasi yang sejenis, Lembaga, Bentuk Usaha Tetap dan Bentuk Usaha lainnya.

c. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak secara umum adalah kewajiban Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang pajak serta petunjuk pelaksanaannya.

Kewajiban Wajib Pajak secara rinci (Bohari, 2004) adalah :

1. Melaksanakan pendaftaran diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas diri wajib pajak. Dengan diperolehnya NPWP, berarti Wajib Pajak telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak.
2. Mengambil sendiri blangko Surat Pemberitahuan (SPT) di tempat-tempat yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak.
3. Wajib Pajak wajib untuk mengisi dengan benar dan lengkap dan menandatangani sendiri surat pemberitahuan pajak dan kemudian mengembalikan Surat Pemberitahuan.
4. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.

Pada dasarnya setiap orang dan badan usaha yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas diharuskan mengadakan pembukuan. Tetapi Wajib Pajak yang karena kemampuannya belum memadai, dimungkinkan untuk dibebaskan dari kewajiban mengadakan pembukuan, tetapi dianjurkan untuk membuat catatan-catatan yang merupakan pembuatan pembukuan sederhana yang memuat data-data pokok yang dapat dipakai untuk melakukan penghitungan pajak yang terutang bagi Wajib Pajak yang bersangkutan.

5. Bila diperiksa wajib :

- a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek pajak yang terutang pajak.
- b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
- c. Memberikan keterangan yang diperlukan.

Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat pada suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

d. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak;
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

3. Pajak Penghasilan

a. Definisi Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.

Dengan kata lain, Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan yang berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama 1 (satu) tahun pajak.

Undang-undang PPh mengatur pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan. Undang-undang PPh mengatur subjek pajak, objek pajak serta cara menghitung dan melunasi pajak terutang. Undang-undang PPh juga memberikan fasilitas kemudahan dan keringanan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

b. Dasar Hukum Pajak Penghasilan

- 1) UU No. 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- 2) UU No. 7 Tahun 1991 Tentang Perubahan Pertama UU No. 7 tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- 3) UU No. 10 tahun 1994 Tentang Perubahan Kedua UU No. 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- 4) UU No. 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan keempat UU No. 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.

c. Subjek Pajak Penghasilan

Sesuai dengan Undang-undang No. 38 tahun 2008 tentang pajak penghasilan, yang termasuk subjek pajak penghasilan (www.pajak.go.id) adalah:

1. Orang pribadi

Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak

Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris.

3. Badan

Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha

4. Bentuk Usaha Tetap

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

d. Objek Pajak Penghasilan

Objek dari pajak penghasilan adalah penghasilan. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun (www.pajak.go.id).

e. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)

Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) adalah batas minimum penghasilan yang tidak dikenakan pajak, artinya jika Wajib Pajak berpenghasilan tidak lebih dari PTKP, maka tidak dikenakan pajak. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) untuk tahun pajak 2010 diberikan (www.pajak.go.id) sebagai berikut:

1. Rp 15.840.000 (lima belas juta delapan ratus empat puluh ribu rupiah) untuk diri Wajib Pajak orang pribadi.
2. Rp 1.320.000 (satu juta tiga ratus dua puluh ribu rupiah) tambahan untuk Wajib Pajak yang berstatus kawin.
3. Rp 15.840.000 (lima belas juta delapan ratus empat puluh ribu rupiah) tambahan bagi Wajib Pajak yang istrinya menerima atau memperoleh penghasilan yang digabung dengan penghasilannya.
4. Rp 1.320.000 (satu juta tiga ratus dua puluh ribu rupiah) tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga

semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya Wajib Pajak, paling banyak 3 (tiga) orang untuk setiap keluarga.

Penerapan PTKP ini ditentukan oleh keadaan pada awal tahun pajak atau bagian tahun pajak. Penyesuaian besarnya PTKP ditetapkan oleh Keputusan Menteri Keuangan.

f. Tarif Pajak

Besarnya tarif PPh, yang berlaku berdasarkan ketentuan PPh pasal 17 ayat (1) UU No. 10 tahun 1994 yang selanjutnya diganti dengan UU No. 36 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Tarif PPh Untuk Wajib Pajak Pribadi Dalam Negeri

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif pajak
0 – Rp 50.000.000,00	5 %
Rp 50.000.000,00 – Rp 250.000.000,00	15 %
Rp 250.000.000,00 – Rp 500.000.000,00	25 %
Di atas Rp 500.000.000,00	30 %

Sumber: www.pajak.go.id

g. Dasar Penghitungan Penghasilan Kena Pajak (PKP) dan PPh

Penghitungan Penghasilan Kena Pajak (PKP) didasarkan pada metode pencatatan yang dilakukan dengan pembukuan atau pencatatan. Menurut ketentuan Pasal 14 ayat (2) Undang-undang RI nomor 17 tahun 2000 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan; metode pembukuan dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang mempunyai peredaran

bruto dalam satu tahun lebih dari Rp 600.000.000,00. Sedangkan pencatatan digunakan oleh Wajib Pajak orang pribadi atau badan yang mempunyai peredaran bruto dalam satu tahun kurang dari (lebih kecil) Rp 600.000.000,00.

Penghasilan Kena Pajak (PKP) merupakan dasar penerapan tarif bagi wajib pajak dalam negeri dalam satu tahun pajak, dihitung dengan cara mengurangi penghasilan dengan biaya untuk mendapatkan, menagih, dan memelihara penghasilan itu, meliputi biaya pembelian bahan, upah dan gaji karyawan termasuk bonus, gratifikasi, honorarium, bunga, sewa, royalti, biaya perjalanan, piutang yang tidak tertagih, premi asuransi, biaya administrasi dan pajak (kecuali Pajak Penghasilan).

4. Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan

Menurut Mulyono (1998) dalam kamus besar bahasa Indonesia, paham berarti (a) mengerti benar (akan), tahu benar (akan), (b) pandai benar dan mengerti benar (terhadap sesuatu hal). Sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses, perbuatan atau cara memahami. Jadi pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang.

Menurut Riko (2006:75), tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui.

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut Spicer dan Lundsent (1976), dalam Razman (2005), jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan.

Sedangkan menurut Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya (Lestari, 2010).

- a. Kewajiban menghitung sendiri pajak yang terutang adalah wajib pajak menghitung sendiri pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.
- b. Kewajiban membayar dijelaskan dalam pasal 12 ayat (1) UU KUP No.28, Tahun 2007 bahwa wajib pajak wajib membayar pajak yang terutangnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan pasal 5 Peraturan Menteri Keuangan Nomor

184/PMK.03/2007, diketahui bahwa pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak.

- c. Kewajiban melaporkan berarti bahwa wajib pajak wajib melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke KPP setempat tepat waktu. Berdasarkan pasal 5 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2007, diketahui bahwa untuk pelaporan pajak menggunakan Surat Pemberitahuan.

5. Pelayanan Fiskus

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia Perpajakan Indonesia, 1997 :179). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, petugas pajak harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta dalam hal peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

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: 60).

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut(Boediono B., 2003 : 3):

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

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisidinamis yang bisa menghasilkan:

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;

- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Pengertian mutu dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif. Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang

dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Secara garis besar kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi, yaitu:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

fasilitas fisik yang memadai sangat berpengaruh terhadap pengakuan atau pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan. Kenyamanan wajib pajak menimbulkan kerelaan hati untuk memberikan kontribusi dalam wujud melaksanakan aktivitas yang mendukung kantor pelayanan pajak yang memberikan pelayanan.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Boediono (2003:102) mengatakan bukti langsung meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.

Unsur dimensi bukti langsung diantaranya adalah sarana dan prasarana (toilet, ruang tunggu, tempat parkir, mushola, dll), kelengkapan peralatan yang berhubungan dengan pelayanan, penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan pelayanan dan juga kerapihan penampilan petugas pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Sebagai organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak, peran dan fungsi petugas pajak menjadi sangat penting, tidak dapat berbuat atau berperilaku hanya berdasarkan peraturan saja, akan tetapi harus dapat memberikan pelayanan yang menjanjikan dan memuaskan kepada wajib pajak.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

Menurut Boediono (2003:102) keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.

Unsur dimensi keandalan diantaranya adalah kecepatan proses dalam menindaklanjuti masalah wajib pajak, ketepatan waktu dalam merealisasikan janji, kemampuan petugas dalam memberikan

pelayanan atas permohonan dan pelaksanaan yang sama kepada wajib pajak.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang kantor pelayanan pajak, akan tetapi harus dipandang dari jendela wajib pajak. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan, para petugas pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan tanggap.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

Menurut Boediono (2003:102) daya tanggap yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan tanggapan.

Untuk dimensi daya tanggap diantaranya adalah kesigapan dalam melayani permintaan wajib pajak, cepat tanggap atas masalah yang dihadapi wajib pajak, petugas membantu keluhan wajib pajak dan menjawab segera panggilan telepon, baik oleh karyawan atau pimpinan.

d. Jaminan (*assurance*)

Kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja layanan kantor pelayanan pajak bersifat dinamis, sehingga menuntut kantor pelayanan pajak untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, meningkatkan kepatuhan dan kemampuan agar dapat menumbuhkan kepercayaan, sehingga wajib pajak percaya atau yakin telah dari bebas bahaya, resiko ataupun keraguan-raguan dalam melaksanakan aktivitas pajaknya.

Menurut Boediono (2003:102) jaminan yaitu menyangkut kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) jaminan yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa bebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.

Unsur dimensi jaminan antara lain adalah petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak, petugas pajak menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya, petugas memberikan data perpajakan yang akurat dan menjamin kerahasiaan data wajib pajak.

e. Empati (*empathy*)

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Kantor

pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan wajib pajak.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) empati yaitu meliputi sikap kontrak personil (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

Menurut Boediono (2003:102) empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Unsur dimensi empati diantaranya adalah petugas memahami keinginan dan keluhan wajib pajak, kemudahan mendapatkan penanganan dari petugas pajak, pemahaman petugas pajak atas kebutuhan wajib pajak dan kemampuan petugas untuk mampu memberikan perhatian secara personal.

6. Kepatuhan Wajib Pajak

Ketika berbicara tentang kepatuhan (*compliance*), terlebih dahulu perlu diketahui apa-apa saja kategori *compliance*. *Compliance* bisa dikategorikan dalam 2 hal :

a. *Administrative Compliance*

Merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan administratif seperti pengajuan pembayaran yang tepat waktu.

b. *Technical Compliance*

Merupakan kepatuhan Wajib Pajak terhadap teknis pembayaran pajak, misalnya pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis dari undang-undang perpajakan.

Pengertian kepatuhan menurut Milgram sebagaimana yang dikutip Koeswara dalam Nasucha (2004:131) adalah kepatuhan pada otoritas atau aturan-aturan.

Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat sampai di mana Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan (Hom, 1999: 13).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak;
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

- b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan menunjukkan adanya kekuatan yang mempengaruhi individu secara eksplisit. Kepatuhan juga merupakan respon yang tipikal dari individu terhadap individu lain yang status dan kekuasaannya lebih tinggi.

Kepatuhan pajak menurut *International Taxes Glossary* dalam Nasucha (2004 : 131) adalah tingkatan yang menunjukkan Wajib Pajak patuh/tidak patuh terhadap aturan pajak di negaranya. Sebagai contoh dalam pernyataan besarnya penghasilan atau memasukkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dalam waktu yang telah ditentukan.

Dari pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Kepatuhan yang diharapkan dalam *Self Assessment System* adalah kepatuhan sukarela dan bukan kepatuhan yang dipaksakan.

Secara garis besar teori tentang kepatuhan Wajib Pajak dapat digolongkan dalam teori paksaan dan teori konsensus. Menurut teori

paksaan, orang akan mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dari penguasa. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa paksaan fisik sebagai monopoli penguasa adalah dasar terciptanya ketertiban untuk tujuan umum.

Sedangkan menurut teori konsensus, dasar ketaatan hukum terletak pada penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum yaitu sebagai dasar legalitas hukum. Berhubung sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *Self Assessment System*, kewajiban menghitung, melaporkan dan menyetor pajak terutang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu, kunci utama sistem pemungutan pajak dalam *Self Assessment System* adalah kepatuhan sukarela. Jadi, teori konsensus sejalan dengan upaya untuk mewujudkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Ismawan (2001:82) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela.

Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai "suatu iklim" kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano, 2006:110) sebagai berikut.

- 1) Wajib pajak paham atau 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.

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen- elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen- elemen kunci (Ismawan, 2001:83) tersebut adalah sebagai berikut.

- 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.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada

pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c, dan d di atas.

B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan telah banyak dilakukan diantaranya :

1. Franklin (2008) melakukan penelitian terhadap analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar PBB di kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa kompensasi dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sedangkan sanksi pajak, administrasi pajak, tingkat penghasilan dan tingkat pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
2. Wilda (2009) melakukan penelitian mengenai pengaruh faktor *tax payer* terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sungai Tarab, berdasarkan pengujian hipotesis regresi linear berganda

hasilnya menunjukkan faktor *tax payer* yaitu kesadaran perpajakan, pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PBB, pendapatan wajib pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak PBB mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan penerimaan PBB di Kecamatan Sungai Tarab.

3. Hendrico (2011) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kota Padang, yang menunjukkan berpengaruh signifikan positif masing-masing variabel independennya terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
4. Nora (2008) meneliti tentang pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Padang. Hasil penelitiannya menyimpulkan sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Ikafitri (2009) menguji tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota padang.
6. Kurniawan (2006) menguji tentang pengaruh sosialisasi pajak bumi dan bangunan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di kabupaten Kudus. Penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak bumi dan bangunan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

7. Rustiyaningsih (2011) menguji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman terhadap *self assessment system*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun rustiyaningsih meneliti secara umum, tidak mengkaji secara spesifik apa pajak yang diteliti dan dimana daerah penelitiannya.

C. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajibannya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan, hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak rendah.

Pemahaman perpajakan meliputi pengisian surat pemberitahuan dengan benar, penghitungan pajak yang sesuai dengan pajak yang terutang yang ditanggung wajib pajak, penyetoran pajak secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup

mengenai keempat hal tersebut, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Sebagai contoh, misalnya seorang wajib pajak tidak paham bagaimana cara menghitung pajak terutang, hal ini akan menyebabkan si wajib pajak akan bingung dalam melaporkan SPT. Hal ini tentu saja membuat wajib pajak tersebut tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, Menurut Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan

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.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh

fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Apabila hal-hal tersebut dapat dipenuhi oleh petugas pajak, tentu saja wajib pajak akan merasa nyaman dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika tidak adanya pelayanan yang baik oleh fiskus maka wajib pajak akan malas dan enggan dalam melaksanakan kewajibannya, serta akan terjadi penyelewengan pajak yang berdampak buruk terhadap penerimaan negara dari sektor pajak.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Penelitian ini mencoba untuk menganalisis dan mengetahui hubungan tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dan

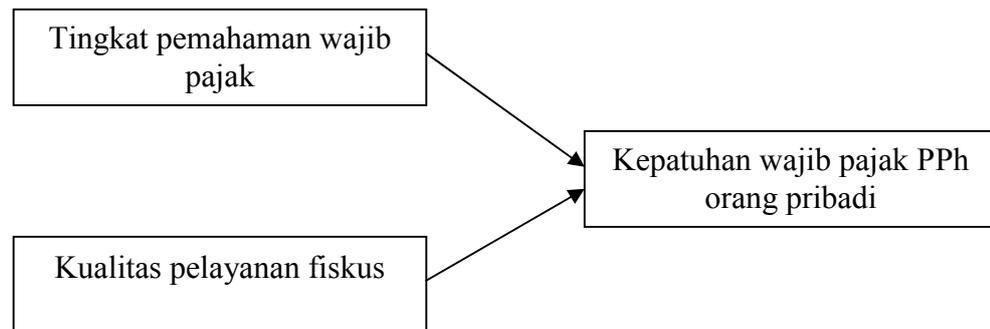
pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemerintah sangat mengharapkan agar wajib pajak menjadi patuh, karena wajib pajak yang patuh diharapkan dapat meningkatkan penerimaan dari pajak dan menyukseskan pembangunan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak memiliki tunggakan dan keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah tingkat pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Tingkat pemahaman adalah proses berjalannya pengetahuan seseorang dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan sesuatu hal. Dengan tingkat pemahaman yang baik seseorang akan melaksanakan sesuatu dengan baik pula. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap

peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Untuk lebih jelasnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual berikut :



Gambar 1: Kerangka Konseptual

E. Hipotesis

H₁ : Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi.

H₂ : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di kota Solok. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

B. KETERBATASAN

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di kota solok mengalami penurunan dari tahun ke tahun, namun pada jawaban responden mereka telah patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Jadi dalam penelitian ini masih terdapat kelemahan yaitu ada beberapa responden yang mengisi kuesioner penelitian yang tidak sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

C. SARAN

1. Diperlukan adanya tingkat pemahaman wajib pajak dan fiskus perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak,

sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta dilakukan perubahan dalam pemilihan alternatif jawaban pada kuesioner penelitian.
3. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika dilengkapi dengan wawancara ataupun pernyataan tertulis sehingga dapat menggali semua hal yang menjadi tujuan penelitian dan penggantian teknik pengambilan sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Desi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Dumai*. Skripsi : FE UNAND
- Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana
- Fraklin, Bermans. 2008. *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman, Penghasilan, Administrasi Pajak, Kompetensi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Padang Barat*. Skripsi FE UNP.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang
- Hendrico . 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang*. Skripsi ; FE UNP
- Ikafitri, Dina Yunia. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang*. Skripsi : FE UNP
- Irawan, Handi. 2007. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metodologi Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Dhani, kurniawan. 2006. *Pengaruh sosialisasi pajak bumi dan bangunan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak*. Skripsi: FE Unnes
- Lestari, puji. 2010. *Analisis tingkat pemahaman terhadap pelaksanaan self assessment system*. Media keuangan Vol. II No. 17 Tahun 2010
- Lumbantoruan, Sophar. 1999. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia.

- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta.
- Menika, Resfianis. 2009. *Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajibannya*. Skripsi FE UNP.
- Moeliono, 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud RI
- Muslim, Afdilla. 2007. *Pengaruh tingkat pemahaman. Pendidikan, pengalaman dan penghasilan wajib pajak di KPP Padang*. Skripsi FE Unand.
- Pratama, Yudhi. 2007. *Pengaruh Kualitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi FE Unand.
- Rahman, hadi. 2010. *Pengaruh tingkat pemahaman terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Skripsi FE UNP.
- Razman, Ahmed Abdul Latief. 2005. *Tax Literacy Rate Among Tax Payers: Evidence From Malaysia*. JAAI volume 9 no.1, Juni 2005: 1-13
- Riko, Thomas. 2006. *Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Badan dan Fiskus terhadap Perencanaan dan Penggelapan Pajak pada KPP Padang*. Skripsi : FE UNAND
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak*. SNA XI. Pontianak
- Sholichah, Mu'minatus dan Istiqomah. 2005. *Perilaku Wajib Pajak terhadap Tingkat Keberhasilan Penerimaan PBB di Kabupaten Gresik*. Jurnal Logos. Vol 3 No. 1 Juli 2005, hal 62-75
- Sri, 2003. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Suhardito, Bambang dan Bambang Sudibyo. 1999. *Pengaruh Faktor – factor yang melekat pada diri wajib pajak terhadap keberhasilan penerimaan PBB*. *Simposium Nasional Akuntansi II*, Malang.
- Suryadi, 2006. *Model hubungan kausal keadaan, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak*. Jurnal ekonomi volume 4, no. 1, April 2006

Tjahjono, Achmad dan Triyono Wahyudi. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tanjung, Wilda. 2008. *Pengaruh administrasi pajak, tarif pajak, hukum pajak, pemeriksaan pajak, sanksi pajak, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang*. Skripsi FE Unand.

Uma, Sekaran. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

www.fiskal.depkeu.go.id

www.pajak.go.id

Zain, Muhammad. 2005. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.