

PEMAHAMAN WAJIB PAJAK
**DAN INTERAKSI FISKUS
DENGAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**
(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi)

Maksud dari hadirnya buku ini adalah untuk menganalisis informasi beserta data yang relevan mengenai pemahaman atas peraturan perpajakan, interaksi fiskus dengan Wajib Pajak, dan kepatuhan pajak.

Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Bekasi. Semakin baik pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan akan semakin baik pula kepatuhan pajak. Interaksi fiskus dengan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Bekasi. Semakin baik interaksi fiskus dengan Wajib Pajak maka kepatuhan pajak akan semakin baik pula.

Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di Bekasi. Hal ini didasarkan pada adanya hubungan yang kuat antara variabel pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib Pajak dengan kepatuhan pajak. Berdasarkan koefisien regresinya, pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib Pajak memiliki hubungan yang searah dengan kepatuhan wajib pajak. Setiap kenaikan pemahaman Wajib pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib pajak akan meningkatnya kepatuhan pajak



PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN INTERAKSI FISKUS DENGAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi)

Dr. Tutty Nuryati, SE, M.Ak

PEMAHAMAN WAJIB PAJAK
**DAN INTERAKSI FISKUS
DENGAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**
(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi)

T A X



S E A S O N

Dr. Tutty Nuryati, SE, M.Ak



**PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN INTERAKSI FISKUS
DENGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi)**

Dr. Tutty Nuryati, SE, M.Ak



**PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN INTERAKSI FISKUS
DENGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Bekasi)**

Penulis:

Dr. Tutty Nuryati, SE, M.Ak

ISBN : 978-623-455-608-7

Design Cover :

Yanu Fariska Dewi

Layout :

Hasnah Aulia

PT. Pena Persada Kerta Utama

Redaksi:

Jl. Gerilya No. 292 Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas

Jawa Tengah. Email: penerbit.penapersada@gmail.com

Website: penapersada.id. Phone: (0281) 7771388

Anggota IKAPI: 178/JTE/2019

All right reserved

Cetakan pertama: 2022

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin penerbit

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul "**PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN INTERAKSI FISKUS DENGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Bekasi)**". Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Maksud dari hadirnya buku ini adalah untuk menganalisis informasi beserta data yang relevan mengenai pemahaman atas peraturan perpajakan, interaksi fiskus dengan Wajib Pajak, dan kepatuhan pajak.

Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Bekasi. Semakin baik pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan akan semakin baik pula kepatuhan pajak. Interaksi fiskus dengan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Bekasi. Semakin baik interaksi fiskus dengan Wajib Pajak maka kepatuhan pajak akan semakin baik pula.

Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di Bekasi.. Hal ini didasarkan pada adanya hubungan yang kuat antara variabel pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib Pajak dengan kepatuhan pajak. Berdasarkan koefisien regresinya, pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib Pajak memiliki hubungan yang searah dengan kepatuhan wajib pajak. Setiap kenaikan pemahaman Wajib pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib pajak akan meningkatnya kepatuhan pajak

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pendidikan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II DEFINISI PAJAK.....	18
A. Pengertian Pajak	18
B. Asas Pemungutan Pajak.....	19
C. Prinsip Pemungutan Pajak.....	20
BAB III FUNGSI DAN SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK	22
A. Fungsi Pajak	22
B. Sistem Pemungutan Pajak.....	23
BAB IV PEMAHAMAN WAJIB PAJAK ATAS PERATURAN PERPAJAKAN.....	27
A. Pengertian Pemahaman.....	27
B. Pengertian Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan.....	28
C. Publikasi dan Sosialisasi atas Peraturan Perpajakan.....	30
D. Studi Tentang Pemahaman Wajib Pajak Atas Peraturan Perpajakan.....	33
BAB V INTERAKSI FISKUS DENGAN WAJIB PAJAK	35
A. Pengertian Interaksi	35
B. Pengertian Fiskus	37
C. Pengertian Wajib Pajak.....	41
D. Pengertian Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak	43
E. Studi Tentang Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak	45
F. Kepatuhan Pajak.....	47
G. Kepatuhan Formal	58
H. Kepatuhan Material	60
BAB VI SEKILAS WAJIB PAJAK KOTA BEKASI	68
A. Direktorat Jenderal Pajak	68
B. Pemahaman Peraturan Wajib Pajak	73
BAB VII NORMALITAS, MULTIKOLINIERITAS, HETEROSKEDASTISITAS.....	106
A. Normalitas.....	106
B. Multikolinieritas	107

C. Heteroskedastisitas	107
BAB VIII PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN INTERAKSI FISKUS DENGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK	109
A. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak.....	109
B. Pengaruh Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	109
C. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan dan Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara Simultan terhadap Kepatuhan Pajak.....	110
BAB IX KESIMPULAN	112
DAFTAR PUSTAKA	113
BIODATA PENULIS	121
LAMPIRAN	121

BAB I

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan komponen utama penerimaan dalam negeri. Hal ini nampak dari terus meningkatnya proporsi penerimaan pajak terhadap total penerimaan negara. Peningkatan dari sektor pajak sebagai salah satu sumber yang masih dimungkinkan dan terbuka luas, didasarkan pada jumlah wajib pajak baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang tiap tahun bertambah seiring bertambahnya jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat.

Langkah Pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983 dan sejak itulah Indonesia menganut *self assessment system*. Dari data yang ada, pada tahun 2012 tidak kurang dari 75% anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dibiayai oleh penerimaan dari sektor pajak, seperti terlihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara 2007-2012 (Milyar Rp)

SUMBER PENERIMAAN	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Penerimaan dari Pajak						
Pajak Dalam Negeri						
- Pajak Penghasilan	238.431	327.498	317.615	357.045	431.122	513.650
- Pajak Pertambahan Nilai	154.527	209.647	193.067	230.605	277.800	336.057
- Pajak Bumi dan Bangunan	23.724	25.354	24.270	28.581	29.893	29.687
- Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	5.953	5.573	6.465	8.026	-	-
- Cukai	44.679	51.252	56.719	66.166	77.010	83.267
- Pajak Lainnya	2.738	3.035	3.116	3.969	3.928	5.632
Total Pajak Dalam Negeri	470.052	622.359	601.252	694.392	819.752	968.293
Pajak Perdagangan Internasional						
- Bea Masuk	16.699	22.764	18.105	20.017	25.266	24.738
- Pajak Ekspor	4.237	13.578	565	8.898	28.856	23.206
Total Pajak Perdagangan Int'l	20.936	36.342	18.670	28.915	54.122	47.944

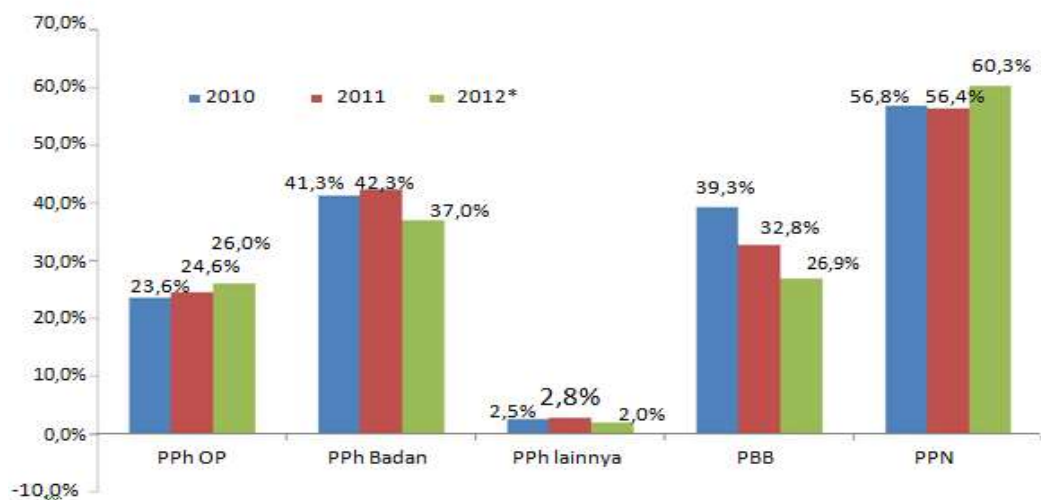
Total Penerimaan dari Pajak	490.988	658.701	619.912	723.307	873.874	1.016.237
Penerimaan Non pajak						
- Penerimaan Sumber Daya Alam	132.893	224.463	138.959	168.825	213.823	217.159
- Bagian laba BUMN	23.223	29.088	26.050	30.097	28.184	30.777
- Penerimaan Bukan pajak Lainnya	56.873	63.319	53.796	59.429	69.361	72.799
- Pendapatan Badan Layanan	2.131	3.734	8.369	10.591	20.104	20.408
Total Penerimaan Non pajak	215.120	320.604	227.174	268.942	331.472	341.143
TOTAL PENERIMAAN PAJAK + NON PAJAK	706.108	979.305	847.096	992.249	1.205.346	1.357.380
% PENERIMAAN PAJAK THDP TOTAL PENERIMAAN	70	67	73	73	72	75

Sumber: Departemen Keuangan (2014)

Indikator yang harus diperhatikan dalam penilaian prestasi atau pencapaian penerimaan pajak, yaitu dengan melihat besaran *tax coverage ratio*. *Tax coverage ratio* atau rasio cakupan pajak merupakan perbandingan antara penerimaan pajak yang berhasil dikumpulkan dengan potensi pajak yang ada (Rochmat Soemitro, 1974).

Menurut data Bappenas, *tax coverage ratio* Indonesia masih relatif rendah. Belum tercapainya target penerimaan pajak, menurut laporan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) tahun 2000, terdapat perbedaan (*gap*) antara perhitungan potensi pajak teoritis dengan hasil realisasi penerimaan. Sementara itu laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2000 yang dikeluarkan oleh Badan Analisa Keuangan dan Moneter (BAKM) menyebutkan bahwa *tax coverage ratio* masih rendah.

Gambar 1.1 *Tax Coverage Ratio* Indonesia 2010-2012.



Sumber: Bappenas (2013)

Masih menurut Bappenas (2013), ada dua implikasi utama berkaitan dengan rendahnya *tax coverage ratio*. Pertama, pada satu sisi mencerminkan rendahnya kepatuhan pajak (*tax compliance*) masyarakat sehingga jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan

masih relatif sedikit dibandingkan dengan basis pajak (*tax base*) yang ada. Kedua, relatif rendahnya jumlah pajak yang dikumpulkan dibanding dengan basis pajak yang ada juga memberikan harapan untuk peningkatan penerimaan pajak selanjutnya. Dengan kata lain, masih tersedia ruang bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Simon (2003), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak (Safri Nurmantu, 2007).

Reformasi sistem perpajakan nasional memang dapat dikatakan telah meningkatkan penerimaan pajak. Namun kecepatan pertumbuhan penerimaan pajak belum mencapai hasil seperti yang diharapkan. Faktor belum tercapainya tujuan tersebut karena rendahnya tingkat kepatuhan pajak (kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan masih sangat rendah). Dalam melaporkan peredaran usaha dan penghasilannya sebagian besar belum dilakukan secara transparan oleh Wajib Pajak, dan tingkat efisiensi administrasi perpajakan yang belum maksimal. Rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan ini seringkali disebabkan oleh karena ketidaktahuan masyarakat akan aturan perpajakan, Yadnyana dan Sudiksa (2011)

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Data Wajib Pajak yang telah diadministrasikan akan terlihat apakah wajib pajak tersebut telah patuh atau belum.

Tax Compliance atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Kondisi ideal tersebut bisa menciptakan kepatuhan pajak, yang didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Konsep kepatuhan perpajakan di atas sesuai dengan pendapat Yoingco (1997) yang menyebutkan tingkat kepatuhan perpajakan sukarela memiliki tiga aspek yaitu aspek formal, material (*honestly*), dan pelaporan (*reporting*).

Dalam sistem *self assessment*, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terhutang. Sistem *self assesment* diterapkan atas dasar kepercayaan pihak otoritas pajak kepada wajib pajak. Implikasi dari sistem ini adalah bahwa instansi yang bertugas memungut pajak harus memiliki kemampuan baik untuk mengadministrasikan pajak, serta wajib pajak harus diawasi oleh fiskus sehingga dapat diketahui apakah kewajiban perpajakan telah dijalankan dengan benar oleh Wajib Pajak.

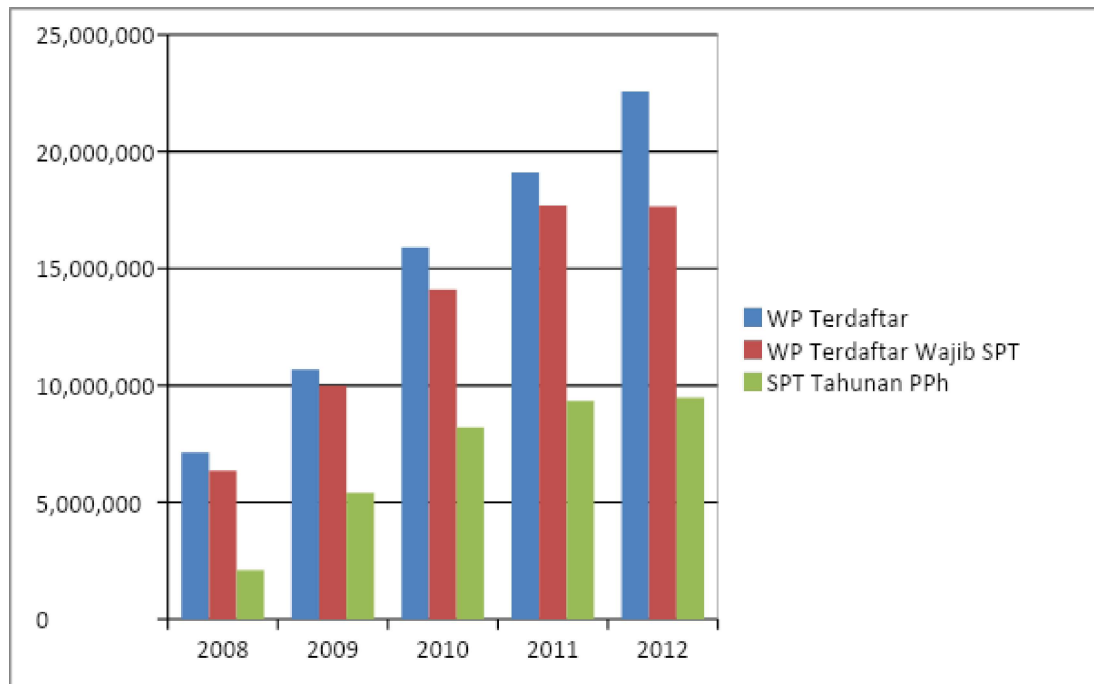
Dalam kenyataannya sistem *self assessment* di Indonesia masih belum bisa dikatakan baik. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah penyampaian SPT yang ada, seperti terlihat dalam tabel dan grafik dibawah ini.

Tabel 1. 2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan 2008-2012

URAIAN	2008	2009	2010	2011	2012
WP Terdaftar	7.137.023	10.682.099	15.911.576	19.112.590	22.564.969
WP Terdaftar Wajib SPT	6.341.828	9.996.620	14.101.933	17.694.317	17.659.278
SPT Tahunan PPh	2.097.849	5.413.114	8.202.309	9.332.657	9.482.480
Ratio Kepatuhan	33,08	54,15	58,16	52,74	53,7

Sumber : DJP

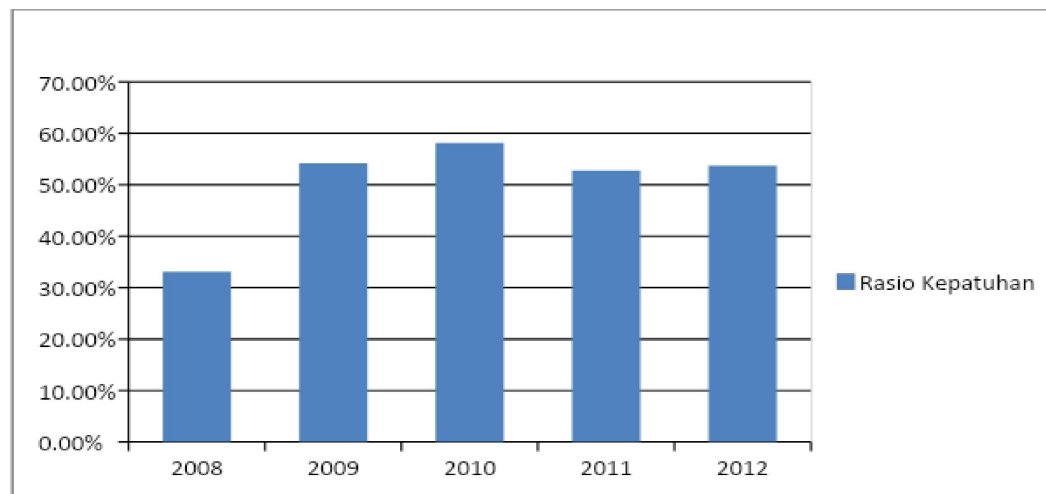
Gambar 1. 2 Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan 2008-2012



Sumber : DJP

Dari tabel dan grafik diatas bisa kita lihat bahwa tingkat kepatuhan formal di Indonesia masih tergolong rendah, dimana dari jumlah Wajib Pajak terdaftar dan yang wajib SPT, baru sekitar 50 % yang sudah menyampaikan SPT. Dalam gambar 1.3 dapat dilihat rasionya sebagai berikut:

Gambar 1. 3 Rasio Kepatuhan Pajak Indonesia Tahun 2008-2012



Sumber: DJP

Menurut Dirjen Pajak, ada dua tujuan penting yang ingin dicapai dalam reformasi perpajakan, yaitu membenahan administrasi dan kebijakan perpajakan serta menumbuhkan kepatuhan pajak dengan cara mengubah persepsi dalam masyarakat tentang pajak. Salah satu lompatan besar dalam reformasi perpajakan adalah dibentuk *Account Representative* yang bertujuan mengetahui segala tingkah laku, ruang lingkup bisnis, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban wajib pajak yang diawasinya (*knowing your taxpayer*), dimana pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dilakukan secara tuntas pada satu meja.

Dengan adanya *Account Representatif* ini, diharapkan akan menjadi jembatan antara Fiskus dengan Wajib Pajak, karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi ketidak-kepatuhan pajak antara lain disebabkan kurang adanya interaksi antara fiskus dan Wajib Pajak. Fenomena yang terjadi di Indonesia justru adanya ketakutan Wajib Pajak jika bersentuhan dengan fiskus. Pada umumnya masyarakat akan memilih menghindari dari urusan yang melibatkan pegawai pajak karena masyarakat beranggapan jika berurusan dengan pegawai pajak akan berujung dengan uang. Apalagi banyak tayangan-tayangan berita tentang kasus korupsi yang dilakukan oleh oknum pajak sehingga menggiring opini masyarakat bahwa sebagian besar pegawai pajak adalah koruptor . Sikap seperti ini tentu saja mengakibatkan rasa antipati dengan petugas pajak yang pada akhirnya mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap kewajiban pajak .

Melayani Wajib Pajak berarti melakukan komunikasi dengan Wajib Pajak. Seorang fiskus harus melayani dengan ramah dan harus menempatkan Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dijaga agar bersedia menjadi Wajib Pajak patuh, (Widi Widodo, 2010). Isi pesan yang disampaikan fiskus adalah *tangibles* terkait pada lingkungan layanan itu disampaikan; *reability* terkait pada kinerja dan kepercayaan; *responsiveness* terkait dengan kemauan untuk membantu langganan; *courtesy* terkait dengan perilaku pihak yang melayani seperti kesopanan dan keramah-tamahan; *communication* terkait pada kemampuan menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelanggan (Safri Nurmantu, 2007).

Penelitian mengenai kepatuhan pajak sudah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan menggunakan kerangka model *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Bobek, 2003). Model TPB yang digunakan dalam penelitian memberikan penjelasan yang signifikan, bahwa perilaku tidak patuh (*noncompliance*) Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh variabel sikap, norma subyektif, dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. Bradley (1994) melakukan penelitian kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan responden *tax professional*. *Tax professional* adalah orang profesional di perusahaan yang ahli di bidang perpajakan. Oleh karena itu, untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak Badan yang dalam hal ini diwakili oleh *tax professional* perlu menggunakan teori perilaku individu dan perilaku organisasi.

Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui satuan kerja yang ada di bawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan negara. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak adalah aspek pelayanan terhadap Wajib Pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memegang kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kepada Wajib Pajak, (Suryowibowo,2012)

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

Brady & Cronin (2001) juga berpendapat bahwa lingkungan fisik yang mana pelayanan yang diberikan fiskus juga akan mempengaruhi kepuasan dari persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan dari fiskus. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Selama ini peranan dari fiskus lebih banyak menjadi seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan pelayanan yang lebih dari sekadar pemeriksaan (Miando Sahala L. Panggabean, 2002)

Mendayagunakan SDM aparat pajak/fiskus sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Loekman Sutrisno (1994) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk Wajib Pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan. Selain itu, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Beberapa penelitian mengenai pelayanan terhadap wajib pajak seperti Agus Nugroho Jatmiko (2006) yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Setelah melihat hasil penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebelumnya telah banyak dilakukan penelitian tentang kepatuhan pajak. Namun variabel-variabel dalam penelitian tersebut tidak secara spesifik identik dengan variabel dalam penelitian ini, yaitu pada "Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan

Perpajakan” dan “Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak”. Untuk itulah dirasa perlu untuk dilakukan penelitian ini, untuk lebih memperkuat hasil penelitian sebelumnya, sehingga akan diperoleh gambaran lebih luas tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini dilakukan di Bekasi dengan pertimbangan bahwa Bekasi adalah penyangga Kota Jakarta yang jumlah penduduk, gaya hidup, penghasilan masyarakatnya relatif tidak berbeda jauh dari Jakarta. Di Bekasi juga sangat banyak kawasan industri yang merupakan urat nadi perekonomian nasional, seperti Kawasan Industri jababeka, Kawasan Industri M 2100, Kawasan Industri Cikarang Baru, Kawasan Industri Delta Silicon, Kawasan Industri Hyundai, Kawasan Pergudangan Marunda Center, belum lagi banyaknya perusahaan-perusahaan yang berada diluar kawasan-kawasan tersebut. Dengan demikian secara ekonomi Bekasi memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap perekonomian nasional.

Di samping itu dari data yang ada, Jumlah Wajib Pajak di KPP Bekasi yang terdiri atas KPP Madya Bekasi dan 5 KPP yaitu KPP Pratama Bekasi Utara, Bekasi Selatan, Cikarang Utara, Cikarang Selatan dan Cibitung dan merupakan bagian dari Kanwil Jabar II, merupakan jumlah terbesar dari jumlah Wajib Pajak dari Kanwil Jabar II. Data tentang jumlah wajib Pajak di KPP di Bekasi dan KPP lainnya yang bernaung di bawah Kanwil Jabar II tertera dalam Tabel 1.3:

Tabel 1.3 Data WP Terdaftar Wajib SPT Tahunan PPh Kanwil DJP
Jabar II Tahun 2012.

No.	Nama KPP	Wajib Pajak		Total Wajib Pajak
		Badan	OP	
1	Pratama Cibinong	5.947	126.407	132.354
2	Pratama Bogor	5.925	119.474	125.399
3	Pratama Bekasi utara	7.316	188.765	196.081
4	Pratama Karawang Utara	3.06	87.412	90.472
5	Pratama Depok	7.681	208.274	215.955
6	Pratama Cikarang Selatan	5.318	98.598	103.916
7	Pratama Cikarang Utara	3.028	68.831	71.859
8	Pratama Cirebon	8.133	117.796	125.929
9	Madya Bekasi	794		794
10	Pratama Bekasi Selatan	11.117	198.692	209.809
11	Pratama Karawang Selatan	2.153	91,370.00	93.523
12	Pratama Ciawi	4.267	85.586	89.853
13	Pratama Cibitung	4.671	152.898	157.569
14	Pratama Cieleungsi	2.308	52.077	54.385
15	Pratama Indramayu	2.905	48.478	51.383
16	Pratama Kuningan	4.382	80.043	84.425
17	Pratama Subang	4.227	64.375	68.602
	Total WP Kanwil Jabar II	83.232	1.789.076	1.872.308
	Total WP di KPP Bekasi	32.244	707.784	740.028
	% KPP Bekasi tdhp Total	39%	40%	40%

Sumber : DJP (2013)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari total WP Orang pribadi (OP) dan WP Badan di 5 KPP di Bekasi sebanyak 729.234 WP, sedangkan total WP Kanwil Jabar II adalah 1.872.308. Artinya total Wajib Pajak di KPP Bekasi adalah sebanyak 40% dari total Wajib Pajak yang bernaung di bawah Kanwil Jabar II. Ini artinya Bekasi memiliki peran yang sangat besar dalam menyumbang pendapatan pajak di Kanwil Jabar II. Di samping itu dari data yang ada peranan Kanwil Jabar II dibandingkan dengan Kanwil lainnya memiliki peran yang sangat besar.

Tabel 1.4 Data WP Terdaftar per Kantor Wilayah DJP Tahun 2012.

No.	Nama KPP	Wajib Pajak Badan	Wajib Pajak OP	Total WP
1	NAD	25.001	296.812	321.813
2	Sumatra Utara I	29.564	459.762	489.326
3	Sumatra Utara II	17.400	390.218	407.618
4	Kepri	50.337	844.542	894.879
5	Sumbar & Jambi	30.131	525.403	555.534
6	Sumsel & Babel	27.352	455.466	482.818
7	Bengkulu & Lampung	18.891	388.012	406.903
8	Jakpus	42.046	224.832	266.878
9	Jakbar	30.380	391.670	422.050
10	Jaksel	53.555	481.732	535.287
11	Jaktim	30.205	635.687	665.892
12	Jakut	24.385	329.364	353.749
13	Jkt Khusus	7.108	1.532	8.640
14	Banten	44.699	1.008.832	1.053.351
15	Jabar I	60.965	1.160.570	1.221.535
16	Jabar II	83.232	178.076	1.872.308
17	Jateng I	46.646	804.348	850.994
18	Jateng II	38.863	836.654	875.517
19	DIY	15.581	295.287	310.868
20	Jatim I	36.928	361.850	398.778
21	Jatim II	46.874	851.308	898.182
22	Jatim III	45.026	861.818	906.844
23	Kalbar	7.678	204.565	212.243

24	Kalsel & Kalteng	26.638	405.645	432.283
25	Kaltim	37.637	448.760	486.397
26	Sulsel, Sulbar, Sultra	52.047	704.651	756.698
27	Sulut, Sulteng, Gorontalo & malut	28.130	397.449	425.579
28	Bali	22.228	365.020	387.248
29	Nusa Tenggara	28.867	349.149	378.016
30	Papua & Maluku	26.971	257.370	284.341
31	Wajib Pjk Besar	964	1.207	2.171
	Total WP Kanwil DJP	1.036.329	16.528.591	17.564.920
	Total WP Kanwil Jabar II	83.232	1.789.076	1.872.308
	% Kanwil Jabar II terhadap Total	8%	11%	11%

Sumber : DJP tahun 2013

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa Wajib Pajak di Kanwil Jabar II, dimana didalamnya terdapat KPP Bekasi, merupakan Kanwil dengan jumlah Wajib Pajak yang terbesar, yaitu memiliki Wajib Pajak total sebanyak 1.872.308 dan merupakan 11% dari total Wajib Pajak seluruh Kanwil yang ada. Angka 11% bukanlah angka yang kecil, karena jika potensi tersebut digali akan menyumbang angka penerimaan yang cukup signifikan.

Di samping dari segi jumlah Wajib Pajak yang ada, dipandang dari segi realisasi penerimaan pajak, Kanwil Jabar II merupakan Kanwil dengan jumlah penerimaan pajak yang relatif besar. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan pajak per kanwil yang ada dalam Tabel 1.5.

Tabel 1.5 Penerimaan Pajak Per Kanwil Tahun 2012.

No.	Nama Kanwil	Nilai Penerimaan (Milyar Rp.)
1	NAD	2.905,70
2	Sumatra Utara I	10.575,69
3	Sumatra Utara II	2.993,64
4	Kepri	12.903,26
5	Sumbar & Jambi	6.021,86
6	Sumsel & Babel	8.573,85
7	Bengkulu & Lampung	4.775,59
8	Jakpus	41.319,74
9	Jakbar	19.219,82
10	Jaksel	39.738,19
11	Jaktim	12.133,64
12	Jakut	16.839,79
13	Jkt Khusus	108.937,74
14	Banten	16.760,65
15	Jabar I	13.952,95
16	Jabar II	25.767,26
17	Jateng I	10.350,57
18	Jateng II	5.138,93
19	DIY	2.529,67
20	Jatim I	14.525,78
21	Jatim II	9.307,18
22	Jatim III	7.858,69
23	Kalbar	3.160,08
24	Kalsel & Kalteng	7.966,96
25	Kaltim	12.598,73
26	Sulsel, Sulbar, Sultra	7.303,71
27	Sulut, Sulteng, Gorontalo & malut	4.473,34
28	Bali	5.058,72
29	Nusa Tenggara	3.290,15
30	Papua & Maluku	6.756,98
31	Wajib Pjk Besar	309.006,66

	Total 31 Kanwil + Instansi Pusat	752.745,52
	Total Penerimaan Kanwil Jabar II	25.767,26
	% Kanwil Jabar II Bekasi tdhp Total	3,42%
	% Kanwil Jabar II Bekasi tdhp (Total-WP Besar &Jkt Khusus)	7,70%

Sumber : DJP tahun 2013

Dari Tabel 1.5 di atas terlihat bahwa persentase penerimaan Kanwil Jabar II sebesar 3.42% dari total penerimaan seluruh Kanwil, dimana ada angka penerimaan yang sangat mencolok yaitu dari Wajib Pajak Besar (Rp.309.006,66 Milyar) dan Jakarta Khusus (Rp.108.937,74 Milyar). Besarnya penerimaan di Kantor Wajib Pajak besar disebabkan karena Wajib Pajak di kantor tersebut merupakan perusahaan-perusahaan yang sangat besar omzetnya, yang secara khusus dibidik oleh Ditjen Pajak sehingga pelaporannya harus di kantor Wajib Pajak Besar. Sedangkan Wajib Pajak dari Kantor Jakarta khusus merupakan perusahaan-perusahaan asing (PMA), BUT serta WP OP asing yang ada di seluruh Indonesia. Dengan demikian tentu saja jumlah penerimaan pada kedua kantor tersebut menjadi sangat besar.

Jika angka dari kedua kantor tersebut kita keluarkan dari perhitungan, maka persentase Kanwil Jabar II menjadi 7.70%, dan menempati urutan ketiga setelah Kanwil Jakarta Pusat dan Kanwil Jakarta Selatan yang memang tidak bisa dipungkiri lagi kedua daerah tersebut merupakan pusat kegiatan bisnis terbesar di Indonesia. Persentase 7.70% dan penerimaan pajak sebesar Rp.25.767,26 Milyar, bukan merupakan angka yang kecil karena mempunyai kontribusi yang sangat besar terhadap penerimaan negara.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Kanwil Jabar II merupakan Kanwil yang memiliki potensi pajak yang sangat besar dalam peranannya menyumbang penerimaan pajak secara nasional. Bekasi yang merupakan penyumbang terbesar kepada Kanwil Jabar II sangat besar peranannya dalam upaya pencapaian

tujuan tersebut. Oleh karenanya perlu dilakukan upaya penggalian potensi Wajib pajak di Bekasi sehingga dapat terus meningkatkan penerimaan pajak kanwil Jabar II, yang pada akhirnya akan meningkatkan pula penerimaan pajak secara nasional.

BAB II

DEFINISI PAJAK

A. Pengertian Pajak

Pajak secara umum diartikan sebagai bentuk iuran/pembayaran wajib masyarakat kepada negara yang pelaksanaannya berdasarkan undang-undang. Terdapat banyak pengertian, atau definisi pajak yang disampaikan oleh para ahli. Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro (2005) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintahan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Pemahaman pajak dari perspektif hukum, masih menurut Rochmat Soemitro (2005) merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin

adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun Wajib Pajak sebagai pembayar pajak.

Berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak, baik pengertian secara ekonomis atau pengertian secara yuridis dapat ditarik kesimpulan tentang unsur-unsur yang terdapat pada pengertian pajak, antara lain sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang. Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan, "pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang."
2. Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung. Misalnya, orang yang taat membayar pajak kendaraan bermotor akan melalui jalan yang sama kualitasnya dengan orang yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Pemungutan pajak dapat dipaksakan. Pajak dapat dipaksakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Selain fungsi *budgeter* (anggaran) yaitu fungsi mengisi kas negara/Aanggaran negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur / *regulatif*).

B. Asas Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak didasarkan pada asas-asas tertentu bagi fiskus sehingga dengan asas ini negara memberi hak kepada dirinya sendiri untuk memungut pajak dari penduduknya, yang pada hakekatnya memungut dengan paksa (berdasarkan undang-undang) sebagian dari harta yang dimiliki

penduduknya (Rochmat Soemitro:2004). Asas-asas pemungutan pajak tersebut adalah:

1. Asas Domisili.

Pengenaan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisili) wajib pajak. Wajib Pajak tinggal di suatu negara maka negara itulah yang berhak mengenakan pajak atas segala hal yang berhubungan dengan obyek pajak yang dimiliki wajib pajak yang menurut undang-undang dikenakan pajak. Wajib pajak dalam negeri maupun luar negeri yang bertempat tinggal di Indonesia, maka dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik penghasilan yang diterima dari dalam negeri maupun dari luar negeri di Indonesia.

2. Asas Sumber.

Cara pemungutan pajak yang bergantung pada sumber di mana obyek pajak diperoleh. Jika di suatu negara terdapat suatu sumber penghasilan, negara tersebut berhak memungut pajak tanpa melihat wajib pajak itu bertempat tinggal. baik Wajib Pajak dalam negeri maupun luar negeri yang memperoleh penghasilan yang bersumber dari negara tersebut, akan dikenakan pajak di negara tersebut.

3. Asas Kebangsaan.

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan seseorang pada suatu negara. Misalnya bagi orang asing yang bukan kebangsaan tertentu yang bertempat tinggal di negara tertentu maka akan dikenakan pajak untuk warga asing di negara tersebut.

C. Prinsip Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak dapat terlaksana dengan baik maka perlu adanya prinsip pemungutan pajak. Terdapat empat prinsip pemungutan pajak sebagaimana dikemukakan oleh Smith (1976), prinsip tersebut dikenal dengan istilah "*The Four Maxims*", yaitu :

1. *Equality* (asas keseimbangan dengan kemampuan atau asas keadilan). Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.
2. *Certainty* (asas kepastian hukum).
Semua pungutan pajak harus berdasarkan undang-undang, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum. Di dalam menetapkan pajak terutang harus pasti dan tidak boleh sewenang-wenang. Oleh karena itu wajib pajak harus mengetahui dengan pasti besarnya pajak terutang, waktu pembayaran, serta batas waktu pembayarannya.
3. *Convenience of Payment* (asas pemungutan pajak yang tepat waktu atau asas kesenangan).
Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi wajib pajak (saat yang paling baik), misalnya disaat wajib pajak baru menerima penghasilannya atau disaat wajib pajak menerima hadiah.
4. *Economy* (asas efisien atau asas ekonomis).
Biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak.

BAB III

FUNGSI DAN SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK

A. Fungsi Pajak

Pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian fungsi sebagai kegunaan suatu hal (pajak), maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok/manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan umum.

Suatu negara selalu mengharapkan kesejahteraan masyarakatnya meningkat terus. Dengan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara untuk membiayai kegiatan publik diharapkan kegiatan pembangunan dapat berlangsung secara terus-menerus. Dikenal adanya dua fungsi utama pajak dalam negara, yaitu fungsi pajak yaitu fungsi anggaran (*budgeter*), fungsi mengatur (*regulerend*).

1. Fungsi Anggaran (*Budgeter*)

Fungsi anggaran (*budgeter*) atau fungsi fiskal merupakan fungsi utama pajak, pajak dipergunakan sebagai alat untuk menghimpun dana yang akan dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan melalui sistem pemungutan pajak berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul.

Pajak digunakan sebagai alat untuk menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontraprestasi secara langsung. Pajak berfungsi untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran negara. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan dari warga negaranya.

2. Fungsi Mengatur (Regurelend)

Fungsi *regurelend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan/fiskal. Pajak dipergunakan sebagai alat penggerak masyarakat dalam sarana perekonomian untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Fungsi mengatur dengan menggunakan pajak bertujuan untuk mendorong dan mengendalikan keinginan masyarakat agar sejalan dengan keinginan dan rencana pemerintah, meskipun dari sisi penerimaan kadangkala tidak menguntungkan.

Pelaksanaan fungsi ini dapat bersifat positif dan negatif. Bersifat positif apabila aktivitas perekonomian yang dilakukan oleh masyarakat bersifat positif maka pemerintah berupaya memberikan dorongan melalui sektor pajak, misalnya dengan memberikan fasilitas insentif pajak. Pelaksanaan fungsi mengatur yang bersifat negatif dimaksudkan untuk mencegah atau menghindari aktivitas perekonomian yang dapat merugikan rakyat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menetapkan aturan perpajakan yang dapat memberatkan dengan tujuan untuk menghambat aktivitas perekonomian yang merugikan tersebut, misalnya memberlakukan pajak impor dengan tarif tinggi, menerapkan pajak minuman keras dengan tarif tinggi dengan tujuan untuk membatasi peredaran minuman keras di masyarakat.

B. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam sistem perpajakan dikenal ada tiga sistem pemungutan pajak yaitu; *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system*. Indonesia saat ini menerapkan *self assessment system* untuk pajak penghasilan.

1. Official Assessment System.

Merupakan sistem pemungutan pajak dimana inisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakan berada pada pihak fiskus. Dalam sistem ini fiskus yang bersifat aktif, mulai dari

menentukan Wajib Pajak yang akan diberikan NPWP sampai dengan penetapan jumlah pajak terutang melalui mekanisme penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Ciri-ciri *official assessment system* adalah:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya SKP oleh fiskus.

Dalam sistem *official assessment* besarnya kewajiban pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus selaku pemungut pajak. Dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Tahun 2007 terdapat beberapa macam SKP yaitu:

- a. SKP Kurang Bayar (SKPKB),
- b. SKP Lebih Bayar (SKPLB),
- c. SKP Nihil (SKPN),
- d. SKP Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT).

Wajib pajak yang menerima SKP adalah Wajib Pajak yang telah melalui pemeriksaan pajak. Sistem ini pada umumnya diterapkan terhadap jenis pajak yang melibatkan masyarakat luas dari semua lapisan, dimana masyarakat selaku subjek pajak dipandang belum mampu diserahi tanggung jawab untuk menghitung dan menetapkan sendiri pajaknya, misalnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. *Self Assessment System.*

Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang sepenuhnya berada pada Wajib Pajak. Wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Keterlibatan fiskus ada apabila wajib pajak menyalahi aturan perpajakan. Ciri-ciri *self assessment system* adalah:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur, hanya mengawasi.

Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Wewenang dan kepercayaan tersebut meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Menghitung dan memperhitungkan sendiri jumlah pajak terutangnya.
- c. Menyetorkan pajak tersebut ke bank persepsi atau kantor pos.
- d. Melaporkan penyeteroran tersebut kepada Dirjen Pajak.
- e. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT dengan baik dan benar.

Self assessment system memberikan kepercayaan yang besar kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya, dan akan berhasil dengan baik apabila Wajib Pajak telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Kesadaran pajak Wajib Pajak (*tax consciousness*).
- b. Kejujuran Wajib Pajak (*tax honesty*).
- c. Keinginan untuk membayar pajak Wajib Pajak (*tax mindedness*).
- d. Kedisiplinan Wajib Pajak di dalam melaksanakan peraturan-peraturan perpajakan (*tax dicipline*).

3. *Withholding System*

Withholding System memberikan wewenang pemungutan pajak kepada pihak ketiga, dimana pihak ketiga diberi wewenang untuk memotong atau memungut besarnya pajak terutang. Pihak ketiga dapat berupa Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan dalam negeri. Pajak yang dipotong atau dipungut oleh pihak ketiga adalah pajak yang dapat dikreditkan atau diperhitungkan kembali pada akhir tahun pajak atau seluruh pajak penghasilan terutang dari wajib pajak, misalnya pajak penghasilan (PPh) pasal 21, dimana pemberi kerja, bendaharawan pemerintah, dana pensiun disertai tanggung jawab untuk memotong pajak atas penghasilan yang dibayarkan.

BAB IV

PEMAHAMAN WAJIB PAJAK ATAS PERATURAN PERPAJAKAN

A. Pengertian Pemahaman

Kata “Pemahaman” berasal dari kata “paham” yang berarti pandai atau mengerti benar tentang suatu hal. Pemahaman adalah proses, perbuatan, cara memahami (Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, 2008; 608). Sedang “pemahaman” didefinisikan proses berpikir dan belajar. Dikatakan demikian karena untuk menuju ke arah pemahaman perlu diikuti dengan belajar dan berpikir. Pemahaman merupakan proses, perbuatan dan cara memahami. Dalam Taksonomi Bloom, pemahaman adalah kesanggupan memahami setingkat lebih tinggi dari pengetahuan. Tidaklah berarti bahwa pengetahuan tidak dipertanyakan sebab untuk dapat memahami, perlu terlebih dahulu mengetahui atau mengenal.

Pemahaman dalam pembelajaran adalah tingkat kemampuan yang mengharapkan seseorang mampu memahami arti atau konsep, situasi serta fakta yang diketahuinya. Dalam hal ini ia tidak hanya hapal secara verbalitas, tetapi memahami konsep dari masalah atau fakta yang ditanyakan, maka operasionalnya dapat membedakan, mengubah, mempersiapkan, menyajikan, mengatur, menginterpretasikan, menjelaskan, mendemonstrasikan, memberi contoh, memperkirakan, menentukan, dan mengambil keputusan. Ranah kognitif menunjukkan adanya tingkatan-tingkatan kemampuan yang dicapai dari yang terendah sampai yang tertinggi. Dapat dikatakan bahwa pemahaman itu tingkatannya lebih tinggi daripada sekedar pengetahuan.

Pengertian pemahaman menurut Anas Sudijono, adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui mengenai sesuatu dan

dapat melihatnya dari berbagai segi. Pemahaman merupakan jenjang kemampuan berpikir yang setingkat lebih tinggi dari ingatan dan hafalan. Sedangkan menurut Yusuf Anas, yang dimaksud dengan pemahaman adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan yang sudah diingat lebih-kurang sama dengan yang sudah diajarkan dan sesuai dengan maksud penggunaannya.

Dari berbagai pendapat di atas, indikator pemahaman pada dasarnya sama, yaitu dengan memahami sesuatu berarti seseorang dapat mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, menafsirkan, memerkirakan, menentukan, memperluas, menyimpulkan, menganalisis, memberi contoh, menuliskan kembali, mengklasifikasikan, dan mengikhtisarkan. Indikator pemahaman menunjukkan bahwa pemahaman mengandung makna lebih luas atau lebih dalam dari pengetahuan. Dengan pengetahuan, seseorang belum tentu memahami sesuatu yang dimaksud secara mendalam, hanya sekedar mengetahui tanpa bisa menangkap makna dan arti dari sesuatu yang dipelajari. Sedangkan dengan pemahaman, seseorang tidak hanya bisa menghafal sesuatu yang dipelajari, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk menangkap makna dari sesuatu yang dipelajari juga mampu memahami konsep dari pelajaran tersebut.

B. Pengertian Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peraturan adalah " ketentuan yang mengikat warga kelompok masyarakat, dipakai sebagai panduan, tatanan, dan kendalikan tingkah laku yang sesuai dan diterima " setiap warga masyarakat harus menaati aturan yang berlaku; atau ukuran, kaidah yang dipakai sebagai tolok ukur untuk menilai atau membandingkan sesuatu. Secara umum dapat dikatakan, bahwa peraturan perpajakan adalah ketentuan-ketentuan yang diatur oleh Otoritas Pajak kepada Wajib Pajak sebagai panduan dan dasar yang mengikat dan wajib untuk dilaksanakan oleh Wajib Pajak .

Menurut Rochmat Soemitro (1976), Pemahaman pajak dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun Wajib Pajak sebagai pembayar pajak.

Sedangkan pemahaman Wajib Pajak menurut Apriyanto (2004), adalah tingkat pemahaman Wajib Pajak akan fungsi dan pentingnya membayar pajak, dengan pemahaman Wajib Pajak yang tinggi akan mempengaruhi keberhasilan penerimaan pajak. Hal ini karena dengan pemahaman yang tinggi tentang pajak akhirnya membuat mereka memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Siti Resmi, 2009).

Menurut penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Kepemilikan NPWP, Widayati dan Nurlis (2010), setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.
5. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi Wajib Pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak, maka Wajib Pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka Wajib Pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

C. Publikasi dan Sosialisasi atas Peraturan Perpajakan

Menurut Mustofa (2007), sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan

hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Sedangkan menurut Basamalah (2007), sosialisasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif.

Dari pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari DJP untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Pemahaman atas peraturan perpajakan banyak dipengaruhi oleh publikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pajak. Hasil survey memperlihatkan bahwa dalam sistem perpajakan Indonesia, ketentuan yang dipublikasikan melalui berbagai media cukup efektif dalam memotivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Tujuan utama publikasi/sosialisasi adalah untuk memberikan informasi yang merupakan jembatan pengetahuan, sehingga informasi yang diberikan tidak sekedar mengingatkan Wajib Pajak untuk membayar pajak tetapi juga mengarahkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan penyuluhan tentang pentingnya pajak (Widi Widodo, 2010). Hampir semua Wajib Pajak menghendaki bahwa semua peraturan-peraturan dapat dipublikasikan dan disosialisasikan dengan baik, sehingga proses edukasi dan diseminasi atas peraturan-peraturan itu dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Proses ini sangat diperlukan bagi Wajib Pajak, karena akan mustahil akan terjadi pemahaman tanpa adanya usaha dari otoritas pajak dalam melakukan upaya publikasi dan sosialisasi. Juga mustahil akan tercipta kepatuhan pajak tanpa adanya pemahaman yang baik dan menyeluruh atas peraturan-peraturan pajak yang berlaku.

Otoritas pajak mengatur mengenai penyeragaman kegiatan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-22/PJ./2007. Media

informasi yang dapat digunakan dalam melakukan sosialisasi perpajakan meliputi mediatelevisi, koran, spanduk, *flyers* (poster dan brosur), *billboard/mini billboard*, dan radio. Penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan secara teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sebagai acuan laporan sosialisasi yang dilakukan oleh DJP.

Informasi tentang pajak dirasa masih sangat kurang oleh masyarakat, karena sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah: *call center*, penyuluhan, internet, petugas pajak, televisi, iklan bis. Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP, dan pelayanan perpajakan di masing-masing unit. Dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan meliputi metode, media, materi, dan pembicara dalam penyuluhan. Metode yang digunakan dalam proses penyuluhan adalah metode diskusi. Biasanya dalam pelaksanaan penyuluhan perpajakan digunakan media seperti proyektor dan materi yang disampaikan berupa simulasi pengisian SPT serta pengetahuan perpajakan.

Dalam melakukan penyuluhan perpajakan, penyuluh/pembicara yang dipilih merupakan pihak-pihak yang menguasai materi perpajakan yang akan disosialisasikan. Harapan perbaikan dalam kegiatan penyuluhan pajak adalah agar dalam penyajian materi harus mudah dimengerti oleh peserta dan dalam pelaksanaannya diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat. DJP juga mengatur pembentukan tim sosialisasi untuk memberikan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-114/PJ./2005 tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan. Kepada tim sosialisasi perpajakan ini dibebankan empat tugas penting, yaitu:

1. Menyiapkan metode dan materi sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak.
2. Melakukan sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak.
3. Meningkatkan pemahaman kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak tentang perpajakan.
4. Tugas-tugas lain sebagaimana yang ditetapkan DJP.

D. Studi Tentang Pemahaman Wajib Pajak Atas Peraturan Perpajakan

Krause (2000) berpendapat bahwa pengetahuan atau pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan dapat mempengaruhi juga terhadap patuh tidaknya Wajib Pajak. Pendapat Krause ini sejalan dengan OECD (2001) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak akan menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman ini tidak hanya memberikan pengetahuan namun juga membuat Wajib Pajak mengerti akan hak, kewajiban, dan sanksi apa yang menjadi kewajiban perpajakan.

Richardson (2006) berpendapat, bahwa memberikan pendidikan dan informasi yang bersifat persuasif kepada Wajib Pajak merupakan sesuatu yang penting sebagai pencegah ketidakpatuhan pajak, dibandingkan dengan mengatasi akibat dari ketidakpatuhan. Pengetahuan penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, artinya Wajib Pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan pajak yang berlaku, jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Senada dengan itu, Palil & Akir (2013) mengemukakan, jika karyawan memiliki pengetahuan pajak yang memadai, maka ketidakpatuhan yang disengaja akan rendah. Pendidikan formal adalah salah satu solusi untuk meningkatkan pengetahuan dasar, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut Margareta (2013) pemahaman masyarakat terhadap hukum pajak merupakan faktor penting yang membentuk mereka mematuhi pajak. Menurut Lai et al (2013), mahasiswa adalah pembayar pajak masa depan yang potensial,

karenanya pendidikan pajak pada tingkat tersier sangatlah diperlukan, dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak.

Penelitian tentang pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan pajak juga dilakukan di Indonesia oleh Hardiningsih (2011), dimana disimpulkan bahwa Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Setiap Wajib Pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada.

BAB V

INTERAKSI FISKUS DENGAN WAJIB PAJAK

A. Pengertian Interaksi

Pengertian Interaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal saling melakukan aksi, berhubungan, mempengaruhi; antar hubungan; sedangkan interaksi sosial adalah hubungan sosial yang dinamis antara orang perseorangan dan orang perseorangan dengan kelompok, dan antara kelompok dengan kelompok.

Menurut Drs. Soetomo istilah interaksi adalah suatu hubungan timbal balik antara orang satu dengan orang lainnya. Didalam ilmu sosiologi, interaksi selalu dikaitkan dengan istilah sosial yaitu hubungan timbal balik atau aksi dan reaksi diantara orang-orang, yang mana interaksi sosial tidak memperdulikan hubungan tersebut bersifat bersahabat atau bermusuhan, formal atau informal, apakah dilakukan berhadapan muka secara langsung atau melalui komunikasi yang tidak berhadapan secara langsung. Hal yang penting dalam interaksi ini adalah adanya kontak dan komunikasi diantara orang-orang dalam kelompok itu (Sumber: <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2261194-pengertian-interaksi/#ixzz2uJy10Kk0>).

Homans (2004) mendefinisikan interaksi sebagai suatu kejadian ketika suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang terhadap individu lain diberi ganjaran atau hukuman dengan menggunakan suatu tindakan oleh individu lain yang menjadi pasangannya. Konsep yang dikemukakan oleh Homans ini mengandung pengertian bahwa interaksi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang merupakan suatu stimulus bagi tindakan individu lain yang menjadi pasangannya.

Teori Pertukaran Sosial yang dikemukakan oleh Thibaut dan Kelley (1959) menyatakan bahwa interaksi sosial sebagai peristiwa saling mempengaruhi satu sama lain ketika dua orang

atau lebih hadir bersama, mereka menciptakan suatu hasil satu sama lain atau berkomunikasi satu sama lain. Jadi dalam kasus interaksi, tindakan setiap orang bertujuan untuk mempengaruhi individu lain.

Pengertian Interaksi sosial menurut Bonner (2004) merupakan suatu hubungan antara dua orang atau lebih individu, dimana kelakuan individu mempengaruhi, mengubah atau mempengaruhi individu lain atau sebaliknya. Pengertian Interaksi sosial menurut beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa, interaksi adalah hubungan timbal balik antara dua orang atau lebih, dan masing-masing orang yang terlibat di dalamnya memainkan peran secara aktif. Dalam interaksi juga lebih dari sekedar terjadi hubungan antara pihak-pihak yang terlibat melainkan terjadi saling mempengaruhi. Ada dua Syarat agar terjadi interaksi sosial, yaitu :

1. Adanya kontak sosial (*social contact*)

Kontak sosial dapat berlangsung dalam tiga bentuk, yaitu antar individu, antar individu dengan kelompok, antar kelompok. Selain itu, suatu kontak dapat pula bersifat langsung (*face to face*) maupun tidak langsung atau sekunder. Yakni kontak sosial yang dilakukan melalui perantara, seperti melalui telepon, orang lain, surat kabar, dan lain-lain. Kontak sosial yang bersifat positif mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan yang bersifat negatif mengarah pada suatu pertentangan atau bahkan sama sekali tidak menghasilkan suatu interaksi sosial.

2. Adanya Komunikasi Sosial

yaitu seseorang memberi arti pada perilaku orang lain, perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberi reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Dengan adanya komunikasi tersebut, sikap-sikap dan perasaan suatu kelompok manusia atau perseorangan dapat diketahui oleh kelompok lain atau orang lainnya. Hal itu kemudian merupakan bahan untuk menentukan reaksi apa yang dilakukannya.

Interaksi sosial memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pelaku lebih dari satu orang
2. Adanya komunikasi di antara pelaku
3. Adanya tujuan mungkin sama atau tidak sama antar pelaku
4. Adanya dimensi waktu

B. Pengertian Fiskus

Istilah fiskus menurut Chaidir Ali (1993) berasal dari bahasa latin, yang berarti; keranjang yang berisi uang atau kantong uang. Dengan kata lain fiskus adalah suatu keranjang uang, yang bertalian dengan perbendaharaan atau pendapatan. Oleh karena itu yang berhubungan dengan uang atau urusan-urusan keuangan pada umumnya, seluruh aparatur perpajakan sebagai wakil negara, itulah yang disebut fiskus. Dengan demikian penggunaan kata fiskus tertuju pada pejabat pajak yang memiliki wewenang, kewajiban, dan larangan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hak-hak fiskus diatur dalam UU Perpajakan Indonesia :

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP yang dilakukan secara jabatan oleh karena WP atau Pengusaha Kena Pajak tidak melaksanakan kewajibannya untuk mendaftarkan diri dan/ atau melaporkan usahanya ke kantor pajak.
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak (SKP) sekaligus juga dalam arti membetulkannya secara jabatan sesuai Pasal 16 ayat (1) UU KUP.
3. Hak menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan. Dalam hal tidak melunasi utang pajak sebagaimana ditentukan dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) setelah jatuh tempo pembayaran, maka fiskus mempunyai hak untuk menerbitkan surat paksa agar WP dalam kurun waktu yang ditentukan, yaitu 2 x 24 jam harus melunasi utang pajaknya.
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan, dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan diatur dalam Pasal 29 UU KUP. Sementara itu, terhadap penyegelan dilakukan fiskus terhadap tempat atau ruangan tertentu apabila WP tidak memenuhi kewajibannya, yaitu tidak memberikan kesempatan kepada pemeriksaan pajak untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu guna kelancaraan pemeriksaan.

5. Hak menghapus atau mengurangi sanksi administrasi, jika terjadi adanya ketidaktelitian petugas pajak yang dapat membebani WP yang tidak bersalah atau tidak memahami peraturan perpajakan.
6. Hak melakukan penyidikan terhadap WP yang dapat dilakukan oleh Pejabat Pegawai Negeri Sipil (PPNS) tertentu di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang diberi wewenang khusus untuk melakukan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan sebagaimana diatur dalam Pasal 44 UU KUP.
7. Hak melakukan pencegahan terhadap WP untuk pergi ke luar negeri didasarkan pada ketentuan Pasal 29 UU tentang Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP). Pencegahan dilakukan apabila WP atau Penanggung Pajak mempunyai utang sekurang-kurangnya Rp 100.000.000 dan diragukan itikad baiknya dalam melunasi utang pajak.
8. Hak melakukan penyanderaan terhadap WP atau Penanggung Pajak didasarkan pada ketentuan Pasal 33 ayat (1) UU PPSP, yaitu apabila masih mempunyai utang pajak sekurang-kurangnya sebesar Rp 100.000.000,00 dan diragukan itikad baiknya dalam melunasi utang pajak.

Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah :

1. Kewajiban fiskus untuk membina WP, yang merupakan satu kewajiban yang sangat penting sekalipun sistem perpajakan yang dipakai sekarang adalah sistem *self assesment*. Suksesnya penerimaan pajak antara lain juga ditentukan melalui pembinaan yang dilakukan oleh fiskus. Pembinaan dapat dilakukan melalui berbagai upaya antara lain

- pemberian penyuluhan ketentuan perpajakan terbaru, pemberian pengetahuan perpajakan, baik melalui media massa maupun penerangan langsung kepada masyarakat.
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB). Berdasarkan permohonan WP atas adanya kelebihan pembayaran pajak dan fiskus telah melakukan pemeriksaan atas permohonan tersebut, maka sepanjang proses pemeriksaan benar menghasilkan adanya kelebihan pembayaran pajak, fiskus berkewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB) paling lambat 12 bulan sejak surat permohonan diterima kantor pajak (Pasal 17B UU KUP).
 3. Kewajiban merahasiakan data WP, dimana sesuai ketentuan Pasal 34 UU KUP, petugas pajak dilarang mengungkapkan kerahasiaan WP kepada pihak lain atas segala sesuatu yang menyangkut masalah data perpajakan. Masalah kerahasiaan data di bidang perpajakan merupakan hal yang sangat penting, karena data yang disampaikan oleh WP kepada fiskus bertalian erat dengan masalah data perusahaan, penghasilan, kekayaan, pekerjaan, dan data-data lainnya yang tidak boleh diketahui pihak lain.
 4. Kewajiban melaksanakan putusan pengadilan pajak yang harus diucapkan dalam sidang yang terbuka untuk umum. Putusan pengadilan pajak tersebut langsung dapat dilaksanakan dengan tidak memerlukan lagi keputusan pejabat yang berwenang kecuali peraturan perundang-undangan mengatur lain. Salinan putusan atau salinan penetapan tersebut akan dikirim kepada para pihak dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal putusan pengadilan pajak diucapkan atau dalam jangka waktu 7 hari sejak tanggal putusan sela diucapkan. Sesuai Pasal 88 ayat (2) UU Pengadilan Pajak, putusan pengadilan Pajak harus dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang dalam jangka waktu 30 hari terhitung tanggal diterima putusan.

Sejak Sistem Administrasi Modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak digulirkan, ada perbedaan yang mencolok salah satunya yaitu di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) baik itu KPP Madya maupun KPP Pratama ada petugas khusus yang akan menjadi mitra Wajib Pajak dalam hal konsultasi dan pengawasan. Petugas tersebut disebut *Account Representative* (AR). Pembentukan AR dituangkan dalam Keputusan Menteri Keuangan No.98/KMK.01/2006, dimana disebutkan bahwa AR mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Account Representatif (AR) adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. *Account Representative* direkrut secara khusus akan berfungsi sebagai *liaison officer* antara KPP dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Kebijakan penunjukan AR untuk setiap Wajib Pajak juga bertujuan agar permasalahan perpajakan Wajib Pajak dapat segera ditangani dengan efektif. Adapun tugas-tugas *Account Representative* adalah:

1. menjawab pertanyaan WP atas permasalahan perpajakan;
2. membantu menyelesaikan restitusi;
3. membantu memperoleh konfirmasi dan penegasan dalam masalah perpajakan (ruling);
4. melakukan pemuktahiran data WP;
5. menginformasikan atau meng-update perubahan ketentuan perpajakan kepada WP;
6. memonitor kepatuhan WP sehingga juga membantu WP menghindari pengenaan sanksi;
7. membuat profil WP yang menjadi tanggung jawabnya.

C. Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengertian Waib Pajak Menurut UU KUP pasal 1:

“Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu”. Hak-hak Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus. Hak ini merupakan konsekuensi logis dari sistem self assessment yang mewajibkan Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar pajaknya sendiri. Untuk dapat melaksanakan sistem tersebut tentu hal dimaksud merupakan prioritas dari seluruh hak Wajib Pajak yang ada.
2. Hak untuk membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana Wajib Pajak dapat melakukan pembetulan SPT apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan, dengan syarat belum melampaui jangka waktu 2 (dua) tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak dan fiskus belum melakukan tindakan pemeriksaan.
3. Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian SPT, dimana Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT ke Dirjen Pajak dengan menyampaikan alasan-alasan secara tertulis sebelum tanggal jatuh tempo.
4. Hak untuk menunda atau mengangsur pembayaran pajak, dengan mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak kepada Dirjen Pajak secara tertulis disertai alasan-alasannya. Penundaan ini tidak menghilangkan sanksi bunga.

5. Hak memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak, dengan mengajukan permohonan pengembalian atau restitusi. Setelah melalui proses pemeriksaan akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB).
6. Hak mengajukan keberatan dan banding ke pengadilan pajak, jika Wajib Pajak tidak puas atas ketetapan pajak yang telah diterbitkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di mana WP terdaftar.

Kewajiban Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk Mendaftarkan Diri

Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. Kewajiban Membayar atau Menyetor Pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4. Kewajiban Membuat Pembukuan atau Pencatatan

Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak Orang

Pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Neto dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. Kewajiban Menaati Pemeriksaan Pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh; memberi kesempatan atau memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.

6. Kewajiban Melakukan Pemotongan atau Pemungutan Pajak.

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip *withholding system*.

7. Kewajiban Membuat Faktur Pajak

Setiap Pengusaha Kena Pajak wajib membuat faktur pajak untuk setiap penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak. Faktur Kena Pajak yang dibuat merupakan bukti adanya pemungutan pajak yang dilakukan oleh PKP.

D. Pengertian Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak

Saat wajib pajak memperoleh NPWP, saat itulah hubungan akan terjadi antara fiskus dengan Wajib Pajak tersebut. Harapan yang ada tentu saja akan terjadi suatu hubungan yang harmonis antar kedua pihak tersebut, sehingga terjadi suatu komunikasi yang baik. Wajib Pajak dan Fiskus dapat hidup berdampingan untuk mencapai tujuannya masing-masing. Tentu saja kondisi ini akan terwujud jika di setiap aktivitas kehidupan dalam menjalankan hak dan kewajiban tersebut masing-masing pihak secara sadar menyandarkan diri

pada nilai-nilai hubungan yang baik. transparan, akuntabel dan tanggung jawab adalah beberapa dari sekian banyak nilai-nilai kehidupan di dunia pajak yang menjadi nilai idealita yang harus diusung dalam model hubungan bilateral berbasis kepentingan antara Wajib Pajak dan Fiskus tersebut.

Salah satu dari sekian banyak aktivitas yang harus dilakukan Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam ranah perpajakan adalah melakukan komunikasi secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan tentang kondisi dirinya kepada pihak lain yang mempunyai hak untuk meminta dilakukannya komunikasi tersebut. Secara teknis, komunikasi yang dilakukan antara fiskus dan Wajib Pajak terjadi dengan adanya pelaporan secara periodik dengan paksaan Undang-Undang melalui media berupa Surat Pemberitahuan (SPT), baik SPT Masa maupun SPT tahunan. Isi komunikasi tersebut pada dasarnya berupa angka-angka yang diharapkan menceritakan keadaan sesungguhnya dan sebenar-benarnya dari Wajib Pajak. Yang perlu dipahami adalah bahwa angka-angka yang bercerita tersebut berasal dari suatu mekanisme pengikhtisaran dan pengklasifikasian yang di dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) disebut dengan istilah pembukuan dengan produk akhir berupa Laporan Keuangan.

Hubungan antara Wajib Pajak dan fiskus seringkali berada dalam posisi tidak setara secara *de facto* meskipun secara *de jure* kesetimbangan ini sudah coba diakomodasi di dalam Pasal 36A Undang-Undang No. 28 Tahun 2007. Akibat ketidakpahaman Wajib Pajak terhadap Undang-Undang dan cara pandang fiskus yang salah, maka secara persepsi dan kenyataan praktikal, masih sering dijumpai pola hubungan yang mendudukkan Wajib Pajak hanya sebagai obyek penderita dalam proses perpajakan.

Pemilihan kata dan penjelasan yang tidak taktis menjadi satu indikasi bahwa mungkin paradigma dalam mendesain peraturan lebih cenderung terlihat mengedepankan persepsi-persepsi negatif terhadap salah satu pihak dalam proses ini.

Akibat dari ketidakjelasan suatu klausul dalam undang-undang juga bisa membawa dampak di tataran implementasinya. Sebagai contoh, mengartikulasikan itikad baik harus dapat dilakukan secara praktik dalam suatu cara yang dapat diterima oleh fiskus maupun Wajib Pajak melalui mekanisme teknis yang sudah dikenal.

Ada keyakinan yang kuat bahwa sesungguhnya masih cukup tersedia ruang dan cara untuk meningkatkan kualitas komunikasi antara Wajib Pajak dan fiskus dengan basis pengetahuan dan keilmuan di dalam ranah perpajakan. Dapat diyakini adanya ekses-ekses negatif dari suatu perubahan yang berawal dan bersumber dari tidak adanya rasa saling percaya dalam konstruk profesionalisme antara Wajib Pajak dan fiskus dalam menjalankan hak dan kewajibannya di bidang pajak akan semakin berkurang. Maka adanya aturan-aturan pajak yang tegas, adil dan tidak interpretatif dalam memperlakukan hak dan kewajiban Wajib Pajak dan fiskus menjadi suatu keniscayaan yang mesti terjadi dan tidak dapat ditawar lagi.

E. Studi Tentang Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak

Survey terhadap Fiskus atau aparaturnya meliputi beberapa aspek antara lain keramahan petugas, kemampuan petugas dalam melayani masalah perpajakan, ketanggapan dan kecepatan petugas dalam melayani permasalahan perpajakan dan perhatian petugas dalam melayani permasalahan perpajakan. Faktor terendah dalam hubungan antara aparaturnya pajak dengan Wajib Pajak adalah keramahan petugas pajak. Petugas pajak merupakan ujung tombak dari instansi perpajakan karena berhubungan langsung dengan Wajib Pajak. Seorang fiskus harus melayani dengan ramah dan harus menempatkan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dijaga agar bersedia menjadi Wajib Pajak patuh, (Widi Widodo, 2010).

Menurut Hardiningsih (2011). kualitas layanan 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. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat Wajib Pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh Wajib Pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

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

Dalam penelitian yang dilakukan Feld & Frey (2002) dikemukakan bahwa salah satu aspek kepatuhan pajak adalah interaksi Wajib Pajak dan otoritas pajak. Begitu pula menurut Laviner (2008), bahwa hubungan otoritas pajak dengan Wajib Pajak sangat penting bukan hanya dalam meningkatkan kepatuhan pajak saja, tetapi juga untuk memperkuat dan mengelola kepatuhan yang lebih adil dan efisien dalam upaya meningkatkan pelaporan sukarela.

Walsh (2012) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa komunikasi adalah alat utama untuk mempengaruhi perilaku Wajib Pajak. Pendekatan dan bahasa yang digunakan ketika berkomunikasi dengan Wajib Pajak akan berpengaruh secara signifikan terhadap hasil yang dicapai, yaitu kepatuhan pajak. Begitu pula menurut Driessche (2010), bahwa kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dengan memperbaiki cara bagaimana otoritas pajak berinteraksi dengan Wajib pajak.

Penelitian tentang bagaimana interaksi fiskus dengan Wajib Pajak dapat mempengaruhi kepatuhan pajak di Indonesia dilakukan oleh Widi Widodo (2000), dimana disimpulkan bahwa tanpa adanya perilaku yang simpatik dan jujur dalam berhubungan dengan Wajib Pajak, maka akan sulit mendorong masyarakat untuk membayar pajak. Hasil kualitas pelayanan juga merupakan peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Maksud dari hasil kualitas pelayanan yang diberikan adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak maka persepsi Wajib Pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

F. Kepatuhan Pajak

1. Pengertian Kepatuhan Pajak

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

Pengertian kepatuhan adalah suatu kondisi yang tercipta dan berbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban. Sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan

sebagai beban, bahkan sebaliknya akan mebebani dirinya bila mana ia tidak dapat berbuat sebagaimana lazimnya. Prijadarminto (2003), Hasibuan (2007) menjelaskan bahwa kepatuhan merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kepatuhan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan masyarakat, maka setiap orang harus berusaha agar mempunyai kepatuhan yang baik.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Menurut Tyler (2004) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi.

Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Salah satu faktor yang berpengaruh dari teori kepatuhan dalam dunia medis adalah pemahaman tentang instruksi. Tidak seorangpun dapat mematuhi instruksi, jika ia salah paham tentang instruksi yang diterima. Ley dan

Spetman (2002), menemukan bahwa lebih dari 60% yang diwawancarai setelah bertemu dokter salah mengerti tentang instruksi yang diberikan kepada mereka. Hal ini disebabkan kegagalan petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang lengkap dan banyaknya instruksi yang harus diingat dan penggunaan istilah medis.

Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan Wajib Pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atas aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan Kiryanto (2000).

Menurut Simon (2003) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak (Safri Nurmantu, 2007). Melayani wajib pajak berarti melakukan komunikasi dengan wajib pajak.

Menurut Norman D. Nowak (1970), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: Wajib Pajak paham akan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

- a. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Errard dan Feinstein pengertian kepatuhan pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka

tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Safri Nurmanto mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kepatuhan pajak adalah kunci utama dalam sistem *self assessment*. Karena apabila Wajib Pajak tidak patuh akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan melalaikan pajak. Kondisi perpajakan yang menuntut peran aktif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya memerlukan kepatuhan yang tinggi. Kepatuhan yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Menurut Machfud Sidik kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *sistem self assessment*. Wajib Pajak bertanggung jawab menentukan sendiri kewajiban perpajakan dengan benar dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkannya.

2. Studi Tentang Kepatuhan Pajak

Pelopor studi tentang kepatuhan Wajib Pajak adalah Allingham dan Sandmo (1972). Allingham dan Sandmo menggunakan konsep *expected utility* untuk menjelaskan perilaku kepatuhan Wajib Pajak Sedangkan faktor non ekonomi yang berpengaruh pada perilaku ketidakpatuhan Wajib Pajak adalah tingkat pengetahuan dan pemahaman

Wajib Pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku (Krause, 2000).

Menurut Safri Nurmantu (2005), kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan, misalnya tentang batas waktu penyampaian pelaporan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, misalnya kebenaran pengisian dan kejujuran pengisian dalam SPT.

Ketidakpatuhan akan timbul apabila Wajib Pajak tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai, sehingga wajib pajak secara tidak sengaja tidak melakukan kewajiban perpajakannya (tidak mendaftarkan untuk memperoleh NPWP, tidak menyampaikan SPT dsb) atau melakukan kewajiban perpajakan tetapi tidak sepenuhnya benar. Di lain pihak, pengetahuan dan pemahaman yang baik juga berdampak pada munculnya ketidakpatuhan, misalnya penghindaran pajak melalui rekayasa transaksi keuangan untuk mengeksploitasi kelemahan aturan perpajakan.

Owens dan Hamilton (2004) mengatakan bahwa urusan perpajakan harus bisa ditangani oleh orang-orang dengan usaha skala kecil, tanpa perlu bantuan sebuah perkumpulan akuntan pajak atau pengacara. Oleh karenanya otoritas pajak harus mampu menciptakan suatu sistem yang baik dan sederhana sehingga para pengusaha kecil tersebut dapat melakukan pengurusan pajak sendiri. Hal ini tentu saja akan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Erard (1997) menyimpulkan bahwa skala usaha Wajib Pajak dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini berkaitan dengan masalah efisiensi, yaitu besarnya biaya yang harus

dikeluarkan oleh satu perusahaan untuk tetap patuh dibandingkan dengan jumlah pajak yang harus dibayar apabila Wajib Pajak tersebut tidak patuh dan terdeteksi oleh administrasi perpajakan. Sebagai contoh, Wajib Pajak perusahaan kecil mungkin tidak patuh karena tidak mempunyai pemahaman tentang teknis perpajakan yang memadai, tidak dapat mengikuti perkembangan aturan perpajakan, dan enggan menyewa konsultan perpajakan untuk menangani masalah perpajakan mereka karena pertimbangan efisiensi biaya.

Dalam penelitiannya, Wahyu Santoso (2008) juga menerangkan tentang salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu status pemeriksaan. Wajib pajak yang telah diperiksa pada tahun sebelumnya cenderung akan memiliki kepatuhan yang lebih tinggi daripada sebelum diperiksa. Artinya perusahaan yang pernah diperiksa, *ceteris paribus*, akan memiliki tingkat koreksi penghasilan netto yang lebih rendah. Atau dengan kata lain para wajib pajak yang pernah diperiksa akan memiliki tingkat kepatuhan rata-rata yang lebih tinggi daripada mereka yang belum pernah diperiksa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Richardson (2006) menunjukkan bahwa Kebijakan upaya meningkatkan kepatuhan pajak harus mempertimbangkan konteks budaya di mana mereka diterapkan. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Widi Widodo (2010), bahwa faktor demografi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hasil riset yang dilakukannya di Indonesia pada tahun 2009 menunjukkan bahwa faktor pembentuk moralitas pajak yang paling dominan adalah faktor demografis dimana tingkat pendidikan Wajib Pajak sangat besar peranannya untuk menentukan kepatuhan terhadap pajak. Indikator demografis yang lain misalnya , tingkat pendapatan, gender, status pernikahan dan agama, ternyata tidak begitu dominan dalam menentukan moralitas seseorang untuk patuh terhadap pajak.

3. Wajib Pajak Patuh

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh apabila memenuhi syarat :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak :
 - 1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - 2) Tidak termasuk tunggakan pajak Sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
- g. Dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007; dan

- h. Apabila dalam dua tahun terakhir terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak, maka koreksi fiskal untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10 % (sepuluh persen).

Status Wajib Pajak Patuh, bisa diperoleh dengan dua cara yaitu dengan ditetapkan oleh KPP dimana Wajib Pajak terdaftar dan atas pengajuan Wajib Pajak sendiri untuk ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh. Dalam hal mengajukan permohonan, Wajib Pajak menyampaikan permohonan yang diajukan paling lambat 3 bulan sebelum tahun buku berakhir ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

Mekanisme dalam penetapan Wajib Pajak Patuh adalah sebagai berikut:

- a. Kegiatan yang harus dilakukan oleh KPP tempat Wajib Pajak domisili terdaftar, antara lain sebagai berikut:
 - 1) Melakukan inventarisasi terhadap WP yang dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan;
 - 2) Melakukan investarisasi terhadap Wajib Pajak yang dalam tahun terakhir tepat waktu menyampaikan SPT Masa untuk semua jenis pajak atau menyampaikan SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak dan tidak berturut-turut.
 - 3) Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang menyampaikan SPT sebagaimana dimaksud dalam butir 2 (dua) yang tidak melewati batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya;
 - 4) Melakukan inventarisasi terhadap WP yang tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak per tanggal 31 Desember kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak serta tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;

- 5) Melakukan inventarisasi terhadap WP yang dalam waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan;
 - 6) Melakukan inventarisasi terhadap WP yang laporan keuangannya diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal;
 - 7) Melakukan penelitian pemenuhan persyaratan/kriteria untuk menjadi Wajib Pajak Patuh terhadap Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh;
 - 8) Menerima daftar nominatif hasil inventarisasi dari Kepala KPP tempat WP lokal terdaftar;
 - 9) Menyusun daftar nominatif WP Patuh berdasarkan kegiatan yang dilakukan pada huruf a sampai dengan huruf h, dan mengirimkan kepada Kepala Kanwil DJP paling lambat tanggal 25 Januari;
 - 10) Menerima penetapan WP Patuh dan mengumumkan dengan cara menempatkannya pada papan pengumuman di KPP yang bersangkutan;
 - 11) Mengirimkan dan menyampaikan SPT penetapan WP Patuh kepada WP yang bersangkutan.
- b. Kegiatan yang harus dilakukan oleh KPP tempat Wajib Pajak lokasi terdaftar, antara lain sebagai berikut:
- 1) Melakukan inventarisasi terhadap WP yang dalam tahun terakhir tepat waktu menyampaikan SPT Masa untuk semua jenis pajak atau menyampaikan SPT Masa, yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak dan tidak berturut-turut.
 - 2) Melakukan inventarisasi terhadap WP yang tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak per tanggal 31 Desember (kecuali telah memperoleh

izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak serta tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir. Menyampaikan daftar nominatif hasil inventarisasi kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat WP domisili terdaftar paling lambat tanggal 15 Januari.

- 3) Menerima penetapan WP Patuh, membuat Daftar WP Patuh-Lokasi., dan mengumumkan dengan cara menempatkannya pada papan pengumuman di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
- c. Kepala Kanwil DJP setelah menerima daftar nominatif WP Patuh dari KPP, melakukan kegiatan antara lain, sebagai berikut:
- 1) Atas nama Direktur Jenderal Pajak menetapkan WP Patuh paling lambat akhir bulan Januari;
 - 2) mengirimkan penetapan WP Patuh kepada : Kepala KPP tempat WP domisili terdaftar, Kepala KPP tempat WP lokasi terdaftar; dan Kepala Kanwil DJP atasan KPP Pelayanan Pajak tempat WP lokasi terdaftar.

Dengan menjadi Wajib Pajak Patuh, akan diperoleh keuntungan-keuntungan sebagai berikut:

- 1) Adanya perlakuan khusus untuk restitusi PPh dan PPN. Untuk restitusi PPh paling lama 3 bulan dapat diterbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak. Sedangkan PPN paling lama 1 bulan. Mengapa begitu cepat? Pertama, DJP tidak melakukan pemeriksaan tapi penelitian. Kedua, dalam rangka pelayanan. Tetapi DJP juga dapat melakukan pemeriksaan atas WP Patuh, dan bisa saja Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak yang telah diterbitkan dikoreksi dengan mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar ditambah sanksi 100% sesuai Pasal 17C ayat (5) UU KUP.

- 2) Wajib Pajak Patuh mendapat perlakuan khusus dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. P-11/BC/2005 dan P-24/BC/2007 menyebutkan bahwa Wajib Pajak Patuh mendapat fasilitas Mitra Utama (MITA) sehingga atas impor yang dilakukan bisa melalui Jalur Prioritas.

Setelah wajib pajak ditetapkan menjadi Wajib Pajak patuh, Wajib Pajak juga diberi ruang untuk memilih menggunakan fasilitas tersebut yang dijelaskan dalam pasal 6 Per-1/PJ./2008 yang berbunyi “Wajib Pajak Patuh yang tidak menghendaki diterbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak harus membuat pernyataan tertulis bersamaan dengan permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1).” Pasal 3 ayat (1) Peraturan Dirjen Pajak Nomor 1/PJ/2008 mengatur bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pengembalian dengan SPT atau surat terpisah. Artinya, jika ada permohonan pengembalian baik melalui SPT saja atau dengan surat tersendiri, Kantor Pelayanan Pajak otomatis akan memberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak bagi Wajib Pajak Patuh kecuali ada pernyataan tertulis bahwa Wajib Pajak Patuh tersebut menolak. Jika Wajib Pajak Patuh menolak, maka pengembalian pembayaran pajak akan diberikan dengan terlebih dahulu diperiksa (bukan pendahuluan) hal ini untuk menghindari Sanksi yang besar dan biasanya Wajib Pajak melakukannya untuk SPT tahunan PPh Badan. Surat Penetapan Wajib Pajak Patuh dicabut oleh Kepala Kantor Wilayah setelah mempertimbangkan usulan Kepala Kantor Pelayanan Pajak, dalam hal memenuhi kriteria pembatalan yaitu:

- 1) Terhadap Wajib Pajak tersebut dilakukan tindakan penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan;
- 2) Wajib Pajak terlambat menyampaikan SPT Masa lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk semua jenis pajak;

- 3) Dalam hal Wajib Pajak terlambat menyampaikan SPT Masa tidak lebih 3 (tiga) masa pajak, terdapat penyampaian SPT Masa yang lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- 4) Wajib Pajak terlambat menyampaikan SPT Masa untuk 2 (dua) masa pajak atau lebih berturut-turut untuk semua jenis pajak; atau
- 5) Dalam suatu masa pajak, ternyata tidak memenuhi kriteria “tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir” sejak masa pajak yang bersangkutan.

G. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Misalnya menyampaikan SPT PPh sebelum tanggal 31 Maret ke KPP, dengan mengabaikan apakah isi SPT PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting SPT PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.

Menurut undang-undang No.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan, yang dapat diidentifikasi sebagai kewajiban Wajib Pajak dalam perpajakan adalah hal-hal berikut yang dapat diteliti sebagai indikator kepatuhan formal wajib pajak seperti dalam Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Indikator Kepatuhan Formal
(Berdasarkan Ketentuan dalam UU No. 28 Tahun 2007).

No	Pasal	Perihal	Ketentuan Pajak
1	2 ayat(1)	Pendaftaran dan Pengukuhan	Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.
2	2 ayat(2)	Pendaftaran dan Pengukuhan	Setiap Wajib Pajak sebagai pengusaha yang dikenai pajak berdasarkan undang-undang pajak pertambahan nilai 1984 dan perubahannya, wajib melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3	3 ayat(1)	Kewajiban Penyampaian SPT	Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
4	3 ayat(3)	Batas Waktu penyampaian SPT	Batas waktu penyampaian surat pemberitahuan adalah : a) untuk Surat Pemberitahuan Masa,

			<p>paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak,</p> <p>b) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, atau</p> <p>c) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.</p>
5	9 ayat(1)	Pembayaran dan penyetoran Pajak	Menteri Keuangan menentukan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atau Masa Pajak bagi masing-masing jenis pajak, paling lama 15 (limabelas) hari setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak.

H. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal. Pada dasarnya kepatuhan material meliputi :

1. Kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan seharusnya. Hal ini dinyatakan dalam pasal 12 ayat 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, bahwa setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
2. Penghargaan terhadap independensi Akuntan Publik/Konsultan Pajak, dimana Wajib Pajak berhak menggunakan jasa Akuntan Publik atau Konsultan Pajak untuk membantu melakukan kewajibannya.

Dalam hal jasa yang diberikan Akuntan Publik atau Konsultan Pajak tersebut, Wajib Pajak yang memenuhi ketentuan kepatuhan material harus menghargai prinsip independensi sebagai dasar pemberian jasa mereka. Dalam konteks ini Wajib Pajak tidak berusaha untuk mempengaruhi Akuntan Publik/Konsultan Pajak tersebut untuk bertindak sesuai keinginan mereka

3. Besar/kecilnya jumlah tunggakan pajak, berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 20 ayat (1) dinyatakan bahwa atas jumlah pajak yang masih harus dibayar yang berdasarkan Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, dan Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, serta Putusan peninjauan kembali yang menyebabkan jumlah pajak yang masih harus dibayar bertambah, yang tidak dibayar oleh PenanggungPajak sesuai dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) atau ayat (3a) dilaksanakan penagihan dengan Surat Paksa sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak yang berperilaku sekedar memenuhi kepatuhan formal mempunyai peranan yang besar terhadap rendahnya *coverage ratio* (angka yang menunjukkan perbandingan antara jumlah pajak yang terpungut dan jumlah potensi pajak mestinya dapat dipungut) pajak penghasilan di Indonesia yang menurut pengamatan sementara baru berkisar antara 35%. Sebaliknya Wajib Pajak yang berperilaku memenuhi kepatuhan material mempunyai peranan yang besar dalam mempertinggi *tax coverage ratio*.

Evaluasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah menilai tingkat ketaatan sekumpulan orang dan atau modal yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu, yang merupakan kesatuan baik melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha

yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi social politik atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk badan lainnya.

Hasil penelitian terdahulu diringkaskan dalam bentuk matrik berikut ini:

Tabel 2. 2 Matrik Penelitian Terdahulu Tentang Kepatuhan Pajak.

Peneliti	Tahun	Judul	Pembahasan	Perbedaan Penelitian
Palil & Akir	2013	The Perception of Taxpayers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance	Jika karyawan memiliki pengetahuan pajak yang memadai, maka ketidakpatuhan yang disengaja akan rendah. Pendidikan pajak formal adalah salah satu solusi untuk meningkatkan pengetahuan dasar pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak.	Objek penelitian adalah karyawan .
Lai, et al.	2013	Tax Education in Non-Accounting Curriculum : A Malaysian Study	Mahasiswa adalah pembayar pajak masa depan yang potensial; karenanya pendidikan pajak pada tingkat tersier sangatlah diperlukan,	Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa sebagai pembayar pajak masa depan.

Margareta, et al.	2012	Understanding The Determinants of Tax Compliance Behavior as A Prerequisite for Increasing Public Levies	dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak. Pemahaman masyarakat terhadap hukum pajak merupakan faktor penting yang membentuk mereka mematuhi pajak.	Pemahaman tentang peraturan pajak dilihat dari sisi hukum pajak.
Richardson	2006	The Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance Behavior in an Asian Jurisdiction: The Case of Hongkong	Memberikan pendidikan dan informasi yang persuasif kepada Wajib Pajak merupakan sesuatu yang penting sebagai pencegahan ketidak-patuhan pajak, dibandingkan dengan mengatasi akibat dari ketidak-patuhan pajak.	Penelitian tentang dampak dari pengetahuan atas keadilan pajak terhadap perilaku kepatuhan pajak.

Lanjutan Tabel 2.2

Peneliti	Thn.	Judul	Pembahasan	Perbedaan Penelitian
Walsh	2012	Understanding Taxpayer behavior - New Opportunities for Tax Administration	Komunikasi adalah alat utama untuk mempengaruhi perilaku Wajib Pajak . Pendekatan bahasa yang digunakan ketika berkomunikasi dengan wajib pajak akan berpengaruh secara signifikan terhadap hasil yang dicapai.	Fokus penelitian adalah perbaikan administrasi perpajakan yang pada akhirnya mempengaruhi kepatuhan pajak.
Driessche	2010	Creating Taxpayer Awareness: Corporate Social Responsibility and the Forums for Taxpayer-Tax Administration	Kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dengan memperbaiki cara bagaimana otoritas pajak berinteraksi dengan wajib pajak.	Interaksi Fiskus dan Wajib Pajak lebih ditekankan pada upaya dialog antara kedua belah pihak.
Widi Widodo	2010	Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak	Tanpa adanya perilaku yang simpatik dan jujur dalam	Variabel penelitian terdiri atas seluruh

			berhubungan dengan Wajib Pajak , maka akan sulit mendorong masyarakat untuk membayar pajak.	aspek moralitas dan budaya pajak terhadap kepatuhan pajak.
Laviner	2008	A New Era of Tax Enforcement- from “Big Stick” to Responsive Regulation	Interaksi hubungan otoritas pajak dengan Wajib Pajak sangat penting bukan hanya dalam meningkatkan kepatuhan pajak, tetapi juga untuk memperkuat dan mengelola kepatuhan yang lebih adil dan efisien untuk meningkatkan pelaporan sukarela di Australia	Menganalisis ekonomi kejahatan dan kepatuhan sebagai pendekatan yang dominan untuk penegakan pajak.

Lanjutan Tabel 2.2

Peneliti	Tahun	Judul	Pembahasan	Perbedaan Penelitian
Feld & Frey	2002	Trust breeds trust: How taxpayers are treated	Salah satu aspek kepatuhan pajak adalah interaksiWajib	Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak dilihat dari

			Pajak dan otoritas pajak yang dapat dipahami sebagai kontrak implisit atau psikologis yang mempengaruhi kepatuhan pajak	sisi perbedaan dalam hak partisipasi politik.
--	--	--	---	---

BAB VI

SEKILAS WAJIB PAJAK KOTA BEKASI

A. Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan eselon I di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Sebagai eselon I, DJP mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan.

Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah, dibentuk beberapa kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa), yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur. Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Ditjen Pajak (Kantor Wilayah) seperti yang ada sekarang ini. Kantor Wilayah merupakan unit vertikal DJP yang membawahi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Secara bertahap, sejak tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi stuktur yang berorientasi pada fungsi, bukan lagi jenis pajak. Kantor pelayanan Pajak Modern juga merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Pada tahun 2002 tersebut dibentuk 2 KPP Wajib Pajak Besar atau LTO (*Large Tax Office*). KPP ini mengangani 300 WP terbesar di Indonesia dan hanya mengadministrasikan Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Pada tahun 2003 dibentuk KPP Khusus yang meliputi KPP BUMN, perusahaan PMA, WP Badan dan orang Asing , dan perusahaan masuk bursa. Kemudian pada tahun 2004 dibentuk KPP Madya atau MTO (*Medium Tax Office*). Sedangkan KPP Modern yang menangani WP terbanyak adalah KPP Pratama atau STO (*Small Tax Office*), yang baru dibentuk tahun 2006 s/d 2008. Perbedaan utama antara KPP STO dengan KPP LTO

maupun dengan MTO antara lain adalah dengan adanya seksi ekstensifikasi pada KPP STO, sehingga dapat dikatakan pula KPP STO merupakan ujung tombak bagi DJP untuk menambah rasio perpajakan di Indonesia.

Pajak yang dikelola oleh DJP adalah pajak pusat meliputi Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak atas Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Terhitung mulai 1 Januari 2011 pengelolaan Bea Pengalihan hak atas Tanah, Bangunan dan Bangunan (BPHTB) dialihkan ke Pemerintah Daerah, sedangkan PBB sektor perkotaan dan pedesaan pengelolaannya dialihkan ke Daerah, paling lambat tahun 2014.

Peran pajak yang begitu dominan pada APBN menjadikan DJP menjadi institusi yang penting dan strategis. Sejak penerimaan Minyak dan Gas dalam kurun waktu 10 tahun terakhir tidak lagi menjadi penopang utama penerimaan negara, sektor pajak terus digenjot untuk menggantikan peranan migas dalam APBN. Sampai saat ini pajak masih menjadi penopang utama APBN yang memberikan kontribusi lebih dari 77 % dari total penerimaan APBN.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu unit eselon I di Kementerian Keuangan selalu berubah mengikuti dinamika perkembangan jaman untuk menjadi institusi yang bersih, profesional dan berwibawa. Kondisi tersebut membawa konsekuensi bahwa Direktorat Jenderal Pajak harus mereformasi diri yang diwujudkan dengan reformasi di bidang perpajakan, baik reformasi Jilid I maupun Jilid II.

1. Reformasi Birokrasi Jilid I

Reformasi Jilid I ini dimulai tahun 2002 ditandai dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern, yaitu KPP LTO Satu dan LTO Dua, sebagai wujud pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan system administrasi perpajakan modern yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang mutakhir. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka

reformasi perpajakan dilakukan secara komprehensif dan menyeluruh, yang meliputi:

- a. Struktur organisasi
- b. *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi
- c. Manajemen sumber daya manusia
- d. Pelaksanaan *good governance*

2. Reformasi Birokrasi Jilid II

Reformasi ini dimulai pertengahan tahun 2008 dan merupakan kelanjutan serta penyempurnaan Reformasi Birokrasi Jilid I yang telah berakhir pada Februari 2009 dan ditandai dengan berakhirnya *sunset policy*. Fokus utama Reformasi Jilid II ini adalah:

- a. Sistem dan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
- b. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

3. Tugas dan Fungsi Utama Kantor Wilayah

Jenis Kantor Wilayah di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari Kanwil DJP Wajib Pajak Besar dan Kanwil DJP Jakarta Khusus dan Kanwil DJP selain Kanwil DJP Wajib Pajak Besar dan Kanwil DJP Jakarta Khusus. Dalam tugasnya, Kanwil DJP selain Kanwil DJP Wajib Pajak Besar Jakarta Khusus harus menyelenggarakan fungsi:

- a. Pemberian bimbingan dan evaluasi pelaksanaan tugas DJP;
- b. Pengamanan rencana kerja dan penerimaan di bidang perpajakan;
- c. Bimbingan, konsultasi dan penggalian potensi perpajakan serta pemberian dukungan teknis komputer;
- d. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan;
- e. Penyiapan dan pelaksanaan kerjasama perpajakan, pemberian bantuan hukum serta bimbingan pendataan dan penilaian;
- f. Bimbingan teknis pemeriksaan dan penagihan, serta pelaksanaan dan administrasi penyidikan;

- g. Bimbingan pelayanan dan penyuluhan, serta pelaksanaan hubungan masyarakat;
- h. Bimbingan dan penyelesaian keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi dan pengurangan/pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, serta pelaksanaan urusan banding dan gugatan;
- i. Bimbingan dan penyelesaian pembetulan keputusan keberatan, keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan keputusan pengurangan/pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar;
- j. Bimbingan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

4. Profil Kanwil DJP Jawa Barat II

Sejarah pembentukan Kanwil DJP Jawa Barat II bermula sejak dikeluarkannya Keputusan menteri Keuangan Nomor 519/KMK.01/2003 tentang Perubahan Lamiran I, II, III, IV dan V Keputusan menteri Keuangan Nomor 443//KMK.01/2001 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah DJP, KPP, KP PBB, Karikpa, dan KP4, pada tanggal 2 Desember 2003.

Berdasarkan Peraturan menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan dan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang dikeluarkan tanggal 22 Desember 2006, Kanwil DJP Jawa Bagian Barat III dimodernisasi. Sejak 10 Januari 2007, berubah nama menjadi Kanwil DJP Jawa Barat II sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-01/PJ/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Dalam Rangka Reorganisasi kantor Pusat dan Instansi Vertikal DJP berdasarkan Peraturan Menkeu Nomor 131/PMK.01/2006 dan 132/PMK.01/20. Kanwil DJP Jabar II merupakan kantor koordinator yang membimbing 1 unit Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya dan 16 unit KPP Pratama dan 2 unit Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP)

yang tersebar dari Bogor hingga Cirebon.

Dilihat dari letak geografis. di wilayah kerja Kanwil DJP Jabar II banyak terdapat kawasan industri, antara lain di Kabupaten Bekasi, Kabupaten Bogor dan Kabupaten Kawarang. Kondisi tersebut tentu merupakan potensi yang besar dalam memberikan kontribusi penerimaan pajak, terutama industri pengolahan. Di samping itu beberapa KPP di lingkungan Kanwil DJP Jabar II wilayah kerjanya meliputi kota penyangga Ibukota Jakarta, sehingga juga sangat potensial dalam memberikan kontribusi penerimaan pajak, terutama sektor industri konstruksi, *property* dan *real estate*.

Kanwil DJP Jabar II mengkoordinasikan wilayah potensi yang membentang dan saling berjauhan, dimana saat ini kanwil DJP Jabar II didukung dengan 17 satuan kerja untuk melayani Wajib Pajak dalam rangka menghimpun penerimaan pajak secara optimal, yaitu:

- a. KPP Madya Bekasi;
- b. KPP Pratama Bekasi Utara;
- c. KPP Pratama Bekasi Selatan;
- d. KPP Pratama Cibitung;
- e. KPP Pratama Cikarang Utara;
- f. KPP Pratama Cikarang Selatan;
- g. KPP Pratama Karawang Utara;
- h. KPP Pratama Karawang Selatan;
- i. KPP Pratama Subang;
- j. KPP Pratama Indramayu;
- k. KPP Pratama Cirebon;
- l. KPP Pratama Kuningan;
- m. KPP Pratama Depok;
- n. KPP Pratama Bogor;
- o. KPP Pratama Cibinong;
- p. KPP Pratama Ciawi;
- q. KPP Pratama Cileungsi;

B. Pemahaman Peraturan Wajib Pajak

1. Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan

Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalkan menjadi 15 butir pernyataan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan sebagai berikut:

2. Pengetahuan dan pemahaman akan hak dan kewajiban sebagai WP.

Pengetahuan dan pemahaman akan hak dan kewajiban sebagai WP diukur menggunakan 5 butir pernyataan. Tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman akan hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak.

Tabel 4.12 Kuesioner: Sebagai Wajib Pajak Berhak Memperoleh Informasi Tentang Peraturan Perpajakan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	Σ Skor
Sangat Setuju	5	168	44,56	840
Setuju	4	138	36,60	552
Ragu	3	48	12,73	144
Tidak Setuju	2	5	1,33	10
Sangat Tidak Setuju	1	18	4,77	18
Jumlah		377	100	1564

Pada tabel 4.12 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju dan disusul responden memilih jawaban setuju. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan

Pajak di Bekasi menyadari bahwa sebagai Wajib Pajak berhak memperoleh informasi tentang peraturan perpajakan.

Tabel 4.13 Kuesioner: SPT yang Sudah Dilaporkan Tidak Bisa Dilakukan Pembetulan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	109	28,91	545
Tidak Setuju	4	122	32,36	488
Ragu	3	109	28,91	327
Setuju	2	23	6,10	46
Sangat Setuju	1	14	3,71	14
Jumlah		377	100	1420

Pada tabel 4.13 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban tidak setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi mengetahui bahwa SPT yang sudah dilaporkan masih bisa dilakukan pembetulan.

Tabel 4.14 Kuesioner: Wajib Pajak Berhak Meminta Penundaan Angsuran Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	Σ Skor
Sangat Setuju	5	66	17,51	330
Setuju	4	128	33,95	512
Ragu	3	128	33,95	384
Tidak Setuju	2	33	8,75	66
Sangat Tidak Setuju	1	21	5,57	21
Jumlah		377	100	1313

Pada tabel 4.14 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi

mengetahui Wajib pajak berhak meminta penundaan angsuran pajak.

Tabel 4.15 Kuesioner : Wajib Pajak Tidak Berhak Mengajukan Permohonan Restitusi.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	106	28,12	530
Tidak Setuju	4	95	25,20	380
Ragu	3	90	23,87	270
Setuju	2	61	16,18	122
Sangat Setuju	1	25	6,63	25
Jumlah		377	100	1327

Pada tabel 4.15 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban sangat tidak setuju dan disusul responden memilih jawaban tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi mengetahui bahwa Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan restitusi.

Tabel 4.16 Kuesioner: Wajib Pajak Wajib Menyerahkan/ Meminjamkan Catatan/Pembukuan Jika Dilakukan Pemeriksaan Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	67	17,77	335
Setuju	4	109	28,91	436
Ragu	3	120	31,83	360
Tidak Setuju	2	65	17,24	130
Sangat Tidak Setuju	1	16	4,24	16
Jumlah		377	100	1277

Pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban setuju. Data ini menunjukkan bahwa banyak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi memahami bahwa wajib menyerahkan/meminjamkan catatan/pembukuan jika dilakukan pemeriksaan pajak.

- a. Pengetahuan dan pemahaman WP atas Peraturan Perpajakan melalui Sosialisasi yang Dilakukan oleh DJP. Pengetahuan dan pemahaman WP atas peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh DJP diukur menggunakan 4 butir pernyataan. Tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman WP atas peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh DJP.

Tabel 4.17 Kuesioner: Batas Waktu Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi (OP) adalah Tanggal 31 April.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	77	20,42	385
Setuju	4	119	31,56	476
Ragu	3	116	30,77	348
Tidak Setuju	2	31	8,22	62
Sangat Tidak Setuju	1	34	9,02	34
Jumlah		377	100	1305

Pada tabel 4.17 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sudah tahu bahwa Batas waktu pelaporan SPT tahunan Orang Pribadi (OP) adalah tanggal 31 April.

Tabel 4.18 Kuesioner: Penyetoran Pajak Dapat Dilakukan di Bank tetapi Tidak Dapat Dilakukan di Kantor Pos.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	77	20,42	385
Tidak Setuju	4	86	22,81	344
Ragu	3	85	22,55	255
Setuju	2	98	25,99	196
Sangat Setuju	1	31	8,22	31
Jumlah		377	100	1211

Pada tabel 4.18 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa masih banyak Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi belum tahu bahwa penyetoran pajak dapat juga dilakukan di kantor pos.

Tabel 4.19 Kuesioner: Surat Pemberitahuan (SPT) Harus Dilaporkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sesuai NPWP.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	102	27,06	510
Setuju	4	126	33,42	504
Ragu	3	109	28,91	327
Tidak Setuju	2	21	5,57	42
Sangat Tidak Setuju	1	19	5,04	19
Jumlah		377	100	1402

Pada tabel 4.19 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi mengetahui bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) harus

dilaporkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai NPWP.

Tabel 4.20 Kuesioner: Jika Sudah Melewati Batas Waktu Pelaporan SPT Pajak Tidak Perlu Dilaporkan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	84	22,28	420
Tidak Setuju	4	107	28,38	428
Ragu	3	96	25,46	288
Setuju	2	78	20,69	156
Sangat Setuju	1	12	3,18	12
Jumlah		377	100	1402

Pada tabel 4.20 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban tidak setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi mengetahui bahwa jika sudah melewati batas waktu pelaporan, SPT pajak tetap harus dilaporkan.

- b. Pengetahuan WP atas Peraturan Pajak melalui Training Perpajakan yang Mereka Ikuti.

Pengetahuan WP atas peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti diukur menggunakan 6 butir pernyataan. Tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan pengetahuan WP atas peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Tabel 4.21 Kuesioner : Mampu Menghitung Pajak dan Mengisi SPT Pajak Sendiri.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	91	24,14	455
Setuju	4	143	37,93	572
Ragu	3	105	27,85	315
Tidak Setuju	2	18	4,77	36
Sangat Tidak Setuju	1	20	5,31	20
Jumlah		377	100	1398

Pada tabel 4.21 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sudah mampu menghitung pajak dan mengisi SPT pajak sendiri.

Tabel 4.22 Kuesioner: PTKP Wajib Pajak adalah Rp.24.300.000/Tahun.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	75	19,89	375
Setuju	4	150	39,79	600
Ragu	3	101	26,79	303
Tidak Setuju	2	32	8,49	64
Sangat Tidak Setuju	1	19	5,04	19
Jumlah		377	100	1361

Pada tabel 4.22 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi mengetahui bahwa penghasilan tidak kena pajak (PTKP) Wajib Pajak adalah Rp.24.300.000/tahun.

Tabel 4.23 Kuesioner: Setiap tambahan beban keluarga, PTKP bertambah Rp.24.300.000/tahun.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	42	11,14	210
Tidak Setuju	4	79	20,95	316
Ragu	3	106	28,12	318
Setuju	2	102	27,06	204
Sangat Setuju	1	48	12,73	48
Jumlah		377	100	1096

Pada tabel 4.23 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi belum mengetahui bahwa setiap tambahan beban keluarga, PTKP bukan bertambah Rp.24.300.000/tahun.

Tabel 4.24 Kuesioner: Untuk Menghitung PTKP, Maksimum Jumlah Anak yang Ditanggung adalah 2 Orang.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	38	10.08	190
Tidak Setuju	4	75	19.89	300
Ragu	3	111	29.44	333
Setuju	2	107	28.38	214
Sangat Setuju	1	46	12.20	46
Jumlah		377	100	1083

Pada tabel 4.24 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi belum mengetahui bahwa untuk menghitung

penghasilan tidak kena pajak (PTKP), maksimum jumlah anak yang ditanggung adalah bukan hanya 2 orang.

Tabel 4.25 Kuesioner: Wanita Menikah yang Bekerja pada Satu Pemberi Kerja, Tidak Harus Memiliki NPWP.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	Σ Skor
Sangat Setuju	5	32	8.49	160
Setuju	4	107	28.38	428
Ragu	3	100	26.53	300
Tidak Setuju	2	73	19.36	146
Sangat Tidak Setuju	1	65	17.24	65
Jumlah		377	100	1099

Pada tabel 4.25 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi mengetahui bahwa wanita menikah yang bekerja pada satu pemberi kerja, tidak harus memiliki NPWP.

Tabel 4.26 Kuesioner: Denda Keterlambatan Penyetoran Pajak adalah 2%/Bulan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	Σ Skor
Sangat Setuju	5	58	15,38	290
Setuju	4	84	22,28	336
Ragu	3	137	36,34	411
Tidak Setuju	2	50	13,26	100
Sangat Tidak Setuju	1	48	12,73	48
Jumlah		377	100	1163

Pada tabel 4.26 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sudah mengetahui bahwa denda keterlambatan penyetoran pajak adalah 2%/bulan.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi, dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden atas kelimabelas butir pernyataan pada variabel pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari limabelas (15) butir pernyataan untuk variabel pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan, dilakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Skor tertinggi yang mungkin diperoleh adalah 28.275 ($5 \cdot 15 \cdot 377$) dan skor terendah yang mungkin diperoleh adalah 5.655 ($1 \cdot 15 \cdot 377$) dan jika dibagi 5 kategori, panjang kelas interval untuk setiap kategori adalah 4.524 ($(28.275 - 5.655) / 5$). Jadi nilai interval untuk setiap kategori dapat disusun dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.27 Pedoman Kategorisasi Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

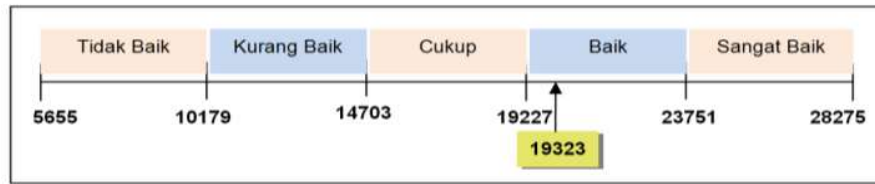
Rentang Nilai	Kategori
5655 - 10179	Tidak Baik
10180 - 14703	Kurang Baik
14704 - 19227	Cukup
19228 - 23751	Baik
23752 - 28275	Sangat Baik

Adapun total jumlah skor jawaban responden mengenai pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi adalah sebagai berikut.

Tabel 4.28 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

Nomor Pernyataan	Distribusi Skor Jawaban					Jumlah Skor
	5	4	3	2	1	
1	168	138	48	5	18	1564
2	109	122	109	23	14	1420
3	66	128	128	33	21	1313
4	106	95	90	61	25	1327
5	67	109	120	65	16	1277
6	77	119	116	31	34	1305
7	77	86	85	98	31	1211
8	102	126	109	21	19	1402
9	84	107	96	78	12	1304
10	91	143	105	18	20	1398
11	75	150	101	32	19	1361
12	42	79	106	102	48	1096
13	38	75	111	107	46	1083
14	32	107	100	73	65	1099
15	58	84	137	50	48	1163
Total	1192	1668	1561	797	436	19323

Total jumlah skor jawaban responden mengenai pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan sebesar 19323 berada pada interval kategori “Baik” seperti ditunjukkan pada garis kontinum berikut.



Gambar 4. 1 Garis Kontinum Kategorisasi Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan.

Berdasarkan garis kontinum tersebut dapat dilihat total jumlah skor tanggapan responden atas kelimabelas butir pernyataan sebesar 19323 jatuh pada rentang kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pemahaman sebagian besar Wajib Pajak atas peraturan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sudah baik.

c. Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak

Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajakakan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 12 butir pernyataan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak sebagai berikut:

1) Keramahan dan Kemampuan Petugas Pajak dalam Melayani Permasalahan Perpajakan

Keramahan dan kemampuan petugas pajak dalam melayani permasalahan perpajakan diukur menggunakan 4 butir pernyataan. Tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan keramahan dan kemampuan petugas pajak dalam melayani permasalahan perpajakan.

Tabel 4.29 *Account Representative* (AR) adalah Petugas Pajak yang Menjembatani W 3083ajib Pajak dengan Instansi Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	97	25,73	485
Setuju	4	146	38,73	584
Ragu	3	99	26,26	297
Tidak Setuju	2	26	6,90	52
Sangat Tidak Setuju	1	9	2,39	9
Jumlah		377	100	1427

Pada tabel 4.29 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi menilai *account representative* (AR) adalah petugas pajak yang menjembatani Wajib Pajak dengan instansi pajak.

Tabel 4.30 Kuesioner: Jika Mempunyai Masalah Perpajakan, Anda Menghubungi Petugas Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	125	33,16	625
Setuju	4	154	40,85	616
Ragu	3	82	21,75	246
Tidak Setuju	2	4	1,06	8
Sangat Tidak Setuju	1	12	3,18	12
Jumlah		377	100	1507

Pada tabel 4.30 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada

Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi akan menghubungi Petugas pajak jika mempunyai masalah perpajakan.

Tabel 4.31 Kuesioner: Anda Pernah Dihubungi Petugas Pajak untuk Melakukan Pembayaran Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	64	16,98	320
Setuju	4	117	31,03	468
Ragu	3	89	23,61	267
Tidak Setuju	2	59	15,65	118
Sangat Tidak Setuju	1	48	12,73	48
Jumlah		377	100	1221

Pada tabel 4.31 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi pernah dihubungi Petugas pajak untuk melakukan pembayaran pajak.

Tabel 4.32 Kuesioner: Petugas Pajak Bersikap Ramah dan Selalu Siap Membantu Wajib Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	171	45,36	855
Setuju	4	147	38,99	588
Ragu	3	49	13,00	147
Tidak Setuju	2	6	1,59	12
Sangat Tidak Setuju	1	4	1,06	4
Jumlah		377	100	1606

Pada tabel 4.32 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju dan disusul responden memilih jawaban setuju. Data ini

menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi merasa petugas pajak sudah bersikap ramah dan selalu siap membantu Wajib Pajak.

2) Ketanggapan dan Kecepatan Petugas Pajak dalam Melayani Permasalahan Perpajakan.

Ketanggapan dan kecepatan petugas pajak dalam melayani permasalahan perpajakan diukur menggunakan 4 butir pernyataan. Tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan ketanggapan dan kecepatan petugas pajak dalam melayani permasalahan perpajakan.

Tabel 4.33 Kuesioner: Petugas Pajak Tanggap dan Cepat dalam Melayani Wajib Pajak Mengenai Permasalahan Perpajakan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	175	46,42	875
Setuju	4	155	41,11	620
Ragu	3	39	10,34	117
Tidak Setuju	2	3	0,80	6
Sangat Tidak Setuju	1	5	1,33	5
Jumlah	377	100	1623	

Pada tabel 4.33 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju dan disusul responden memilih jawaban setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi merasa petugas pajak sudah tanggap dan cepat dalam melayani wajib pajak mengenai permasalahan perpajakan.

Tabel 4.34 Kuesioner: Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan, Anda Pernah Meminta Bantuan Petugas Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	109	28,91	545
Setuju	4	173	45,89	692
Ragu	3	57	15,12	171
Tidak Setuju	2	25	6,63	50
Sangat Tidak Setuju	1	13	3,45	13
Jumlah		377	100	1471

Pada tabel 4.34 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi pernah meminta bantuan Petugas pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tabel 4.35 Kuesioner: Menurut Anda, Account Representative/ Petugas Pajak Melayani Permasalahan Perpajakan Anda Dengan Baik.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	107	28,38	535
Setuju	4	155	41,11	620
Ragu	3	80	21,22	240
Tidak Setuju	2	20	5,31	40
Sangat Tidak Setuju	1	15	3,98	15
Jumlah		377	100	1450

Pada tabel 4.35 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat setuju. Data ini

menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi merasa *Account Representative*/petugas pajak sudah melayani permasalahan perpajakan dengan baik.

Tabel 4.36 Kuesioner: Anda Merasa Puas dengan Penjelasan Petugas Pajak atas Informasi yang Anda Butuhkan.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	90	23,87	450
Setuju	4	145	38,46	580
Ragu	3	110	29,18	330
Tidak Setuju	2	18	4,77	36
Sangat Tidak Setuju	1	14	3,71	14
Jumlah		377	100	1410

Pada tabel 4.36 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi merasa puas dengan penjelasan petugas pajak atas informasi yang dibutuhkan.

3) Perhatian Petugas Pajak dalam Melayani Permasalahan Perpajakan

Perhatian petugas pajak dalam melayani permasalahan perpajakan diukur menggunakan 4 butir pernyataan. Tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan perhatian petugas pajak dalam melayani permasalahan perpajakan.

Tabel 4.37 Kuesioner: Enggan Berhubungan dengan Petugas Pajak, karena Kredibilitas yang Buruk tentang Petugas Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	65	17,24	325
Tidak Setuju	4	128	33,95	512
Ragu	3	101	26,79	303
Setuju	2	52	13,79	104
Sangat Setuju	1	31	8,22	31
Jumlah		377	100	1275

Pada tabel 4.37 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban tidak setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi tidak enggan berhubungan dengan petugas pajak, karena kredibilitas yang buruk tentang petugas pajak.

Tabel 4.38 Kuesioner: Sering Berinteraksi dengan Petugas Pajak dalam Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	61	16,18	305
Setuju	4	130	34,48	520
Ragu	3	85	22,55	255
Tidak Setuju	2	63	16,71	126
Sangat Tidak Setuju	1	38	10,08	38
Jumlah		377	100	1244

Pada tabel 4.38 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi masih sering berinteraksi dengan petugas pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Tabel 4.39 Kuesioner: Petugas Pajak Selalu Memberikan Perhatian yang Baik Kepada Anda Jika Anda Mengalami Masalah dalam Perpajakan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	Σ Skor
Sangat Setuju	5	63	16,71	315
Setuju	4	169	44,83	676
Ragu	3	69	18,30	207
Tidak Setuju	2	42	11,14	84
Sangat Tidak Setuju	1	34	9,02	34
Jumlah		377	100	1316

Pada tabel 4.39 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi merasa petugas pajak selalu memberikan perhatian yang baik kepada WP jika mengalami masalah dalam perpajakan.

Tabel 4.40 Kuesioner: Tidak Tertarik/Tidak Nyaman untuk Melakukan Komunikasi dengan Petugas Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	54	14,32	270
Tidak Setuju	4	105	27,85	420
Ragu	3	103	27,32	309
Setuju	2	68	18,04	136
Sangat Setuju	1	47	12,47	47
Jumlah		377	100	1182

Pada tabel 4.40 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban tidak setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi masih cukup tertarik/cukup nyaman untuk melakukan komunikasi dengan petugas pajak.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi, dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden atas keduabelas butir pernyataan pada variabel interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari dua belas (12) butir pernyataan untuk variabel interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak, kemudian dilakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Skor tertinggi yang mungkin diperoleh adalah 22620 ($5 \cdot 12 \cdot 377$) dan skor terendah yang mungkin diperoleh adalah 4524 ($1 \cdot 12 \cdot 377$) dan jika dibagi 5 kategori, panjang kelas interval untuk setiap kategori adalah 3619 ($((22620 - 4524) / 5)$). Jadi nilai interval untuk setiap kategori dapat disusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.41 Pedoman Kategorisasi Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

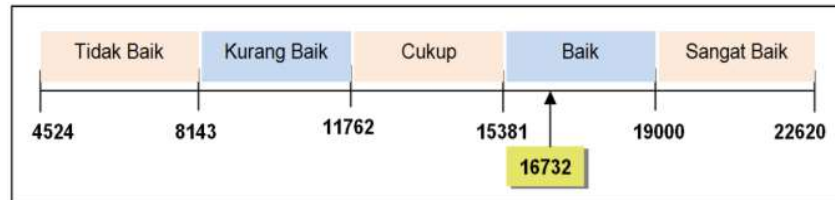
Rentang Nilai	Kategori
4524 - 8143	Tidak Baik
8144 - 11762	Kurang Baik
11763 - 15381	Cukup
15382 - 19000	Baik
19001 - 22620	Sangat Baik

Total jumlah skor jawaban responden mengenai interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi adalah sebagai berikut.

Tabel 4.42 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

Nomor Pernyataan	Distribusi Skor Jawaban					Jumlah Skor
	5	4	3	2	1	
16	97	146	99	26	9	1427
17	125	154	82	4	12	1507
18	64	117	89	59	48	1221
19	171	147	49	6	4	1606
20	175	155	39	3	5	1623
21	109	173	57	25	13	1471
22	107	155	80	20	15	1450
23	90	145	110	18	14	1410
24	65	128	101	52	31	1275
25	61	130	85	63	38	1244
26	63	169	69	42	34	1316
27	54	105	103	68	47	1182
Total	1181	1724	963	386	270	16732

Total jumlah skor jawaban responden mengenai interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak sebesar 16732 berada pada interval kategori “Baik” seperti ditunjukkan pada garis kontinum berikut.



Gambar 4. 2 Garis Kontinum Kategorisasi Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak.

Berdasarkan garis kontinum tersebut dapat dilihat total jumlah skor tanggapan responden atas keduabelas butir pernyataan sebesar 16732 jatuh pada rentang kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa interaksi Fiskus dengan sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sudah baik.

4) Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kepatuhan pajak diukur menggunakan 5 indikator yang dioperasionalkan menjadi 14 butir pernyataan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh gambaran mengenai kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sebagai berikut.

a) Kontinuitas Pelaporan

Kontinuitas pelaporan diukur menggunakan 4 butir pernyataan, tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan kontinuitas pelaporan yang dilakukan Wajib Pajak.

Tabel 4.43 Kuesioner: Mempunyai NPWP karena Sadar akan Arti Pentingnya NPWP Bagi Anda.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	137	36,34	685
Setuju	4	162	42,97	648
Ragu	3	62	16,45	186
Tidak Setuju	2	8	2,12	16
Sangat Tidak Setuju	1	8	2,12	8
Jumlah		377	100	1543

Pada Tabel 4.43 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sudah mempunyai NPWP karena sadar akan arti pentingnya NPWP.

Tabel 4.44 Kuesioner: Selalu Melaporkan SPT Tahunan.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	121	32,10	605
Setuju	4	164	43,50	656
Ragu	3	71	18,83	213
Tidak Setuju	2	17	4,51	34
Sangat Tidak Setuju	1	4	1,06	4
Jumlah		377	100	1512

ada tabel 4.44 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak

pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi selalu melaporkan SPT tahunan.

Tabel 4.45 Kuesioner: Selalu Melakukan Kewajiban Pembayaran Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	115	30,50	575
Setuju	4	148	39,26	592
Ragu	3	75	19,89	225
Tidak Setuju	2	29	7,69	58
Sangat Tidak Setuju	1	10	2,65	10
Jumlah		377	100	1460

Pada tabel 4.45 dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi selalu melakukan kewajiban pembayaran pajak.

Tabel 4. 46 Kuesioner: Berhati-Hati dalam Mengisi SPT Anda Agar Tidak Terjadi Kesalahan.

Alternatif Jawaban	Bobot	Frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	97	25,73	485
Setuju	4	160	42,44	640
Ragu	3	99	26,26	297
Tidak Setuju	2	15	3,98	30
Sangat Tidak Setuju	1	6	1,59	6
Jumlah		377	100	1458

Pada tabel 4.46 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu-ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib

Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi berhati-hati dalam mengisi SPT anda agar tidak terjadi kesalahan.

b) Ketepatan Waktu Pelaporan dan Pembayaran Pajak

Ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak diukur menggunakan 3 butir pernyataan, tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan ketepatan waktu pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan Wajib Pajak.

Tabel 4.47 Kuesioner: Selalu Melakukan Pelaporan SPT Pajak Anda Tepat pada Waktunya.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	83	22,02	415
Setuju	4	126	33,42	504
Ragu	3	93	24,67	279
Tidak Setuju	2	69	18,30	138
Sangat Tidak Setuju	1	6	1,59	6
Jumlah		377	100	1342

Pada tabel 4.47 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu-ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi selalu melakukan pelaporan SPT pajak tepat pada waktunya.

Tabel 4.48 Kuesioner: Berusaha Membayar
Kewajiban Pajak Anda Tepat pada Waktunya.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	87	23,08	435
Setuju	4	125	33,16	500
Ragu	3	85	22,55	255
Tidak Setuju	2	70	18,57	140
Sangat Tidak Setuju	1	10	2,65	10
Jumlah		377	100	1340

Pada tabel 4.48 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi berusaha membayar kewajiban pajak anda tepat pada waktunya.

Tabel 4.49 Kuesioner: Tidak Pernah Dikenai Sanksi
karena Terlambat Melakukan
Pembayaran/Pelaporan Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	94	24,93	470
Setuju	4	131	34,75	524
Ragu	3	105	27,85	315
Tidak Setuju	2	30	7,96	60
Sangat Tidak Setuju	1	17	4,51	17
Jumlah		377	100	1386

Pada tabel 4.49 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu-ragu. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi tidak

pernah dikenai sanksi karena terlambat melakukan pembayaran pelaporan.

c) Menghitung Pajak Dengan Benar

Menghitung pajak dengan benar diukur menggunakan 3 butir pernyataan, tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan perhitungan pajak yang dilakukan Wajib Pajak.

Tabel 4.50 Kuesioner: Pernah Salah dalam Menghitung Penghasilan Anda untuk Pengisian SPT.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	40	10,61	200
Tidak Setuju	4	82	21,75	328
Ragu	3	159	42,18	477
Setuju	2	70	18,57	140
Sangat Setuju	1	26	6,90	26
Jumlah		377	100	1171

Pada tabel 4.50 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi jarang melakukan kesalahan dalam menghitung penghasilan anda untuk pengisian SPT.

Tabel 4. 51 Kuesioner: Tidak Khawatir Diketahui Petugas Pajak, Karenanya Anda Melaporkan Penghasilan Tidak Sesuai Seharusnya.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	54	14,32	270
Tidak Setuju	4	141	37,40	564
Ragu	3	115	30,50	345
Setuju	2	42	11,14	84
Sangat Setuju	1	25	6,63	25
Jumlah		377	100	1288

Pada tabel 4.51 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban tidak setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi melaporkan penghasilan sesuai dengan seharusnya karena khawatir diketahui petugas pajak.

Tabel 4.52 Kuesioner: Tidak Melaporkan Jumlah Pajak Anda yang Seharusnya karena Tidak Merasakan Manfaat atas Pembayaran Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	70	18,57	350
Tidak Setuju	4	89	23,61	356
Ragu	3	93	24,67	279
Setuju	2	94	24,93	188
Sangat Setuju	1	31	8,22	31
Jumlah		377	100	1204

Pada tabel 4.52 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini

menunjukkan bahwa mayoritas Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi tidak melaporkan jumlah pajak yang seharusnya karena tidak merasakan manfaat atas pembayaran pajak.

d) Mengisi SPT Pajak dengan Benar

Mengisi SPT pajak dengan benar diukur menggunakan 3 butir pernyataan, tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan pengisian SPT pajak yang dilakukan Wajib Pajak.

Tabel 4.53 Kuesioner: Tidak Khawatir Jika Salah dalam Pengisian SPT karena Tidak Mungkin Diperiksa oleh Petugas Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	58	15,38	290
Tidak Setuju	4	126	33,42	504
Ragu	3	125	33,16	375
Setuju	2	35	9,28	70
Sangat Setuju	1	33	8,75	33
Jumlah		377	100	1272

Pada tabel 4.53 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban tidak setuju dan disusul responden memilih jawaban ragu. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi akan khawatir jika salah dalam pengisian SPT karena dimungkinkan diperiksa oleh petugas pajak.

Tabel 4.54 Kuesioner: Pengisian SPT Hanya Sekedar Memenuhi Syarat sebagai Wajib Pajak, sehingga Kebenaran Pengisiannya Tidak Penting.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	78	20,69	390
Tidak Setuju	4	94	24,93	376
Ragu	3	123	32,63	369
Setuju	2	69	18,30	138
Sangat Setuju	1	13	3,45	13
Jumlah		377	100	1286

Pada tabel 4.54 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi berusaha mengisi SPT dengan benar bukan hanya sekedar memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak, sehingga kebenaran pengisiannya menjadi penting.

e) Tidak Pernah Menerima Sanksi Denda Pajak

Tidak pernah menerima sanksi denda pajak diukur menggunakan 3 butir pernyataan, tabel-tabel berikut ini menunjukkan distribusi tanggapan responden berkaitan dengan sanksi denda pajak yang dialami Wajib Pajak.

Tabel 4.55 Kuesioner: Tidak Pernah Dikenai Sanksi Pajak karena Salah dalam Perhitungan Pajak.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Setuju	5	45	11,94	225
Setuju	4	85	22,55	340
Ragu	3	125	33,16	375
Tidak Setuju	2	91	24,14	182
Sangat Tidak Setuju	1	31	8,22	31
Jumlah		377	100	1153

Pada Tabel 4.55 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi pernah dikenai sanksi pajak karena salah dalam perhitungan pajak.

Tabel 4.56 Kuesioner: Masih Mempunyai Tunggakan Pajak yang Belum Anda Bayar.

Alternatif Jawaban	Bobot	frekuensi	Persentase	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	81	21,49	405
Tidak Setuju	4	107	28,38	428
Ragu	3	116	30,77	348
Setuju	2	51	13,53	102
Sangat Setuju	1	22	5,84	22
Jumlah		377	100	1305

Pada tabel 4.56 dapat dilihat bahwa paling banyak responden memilih jawaban ragu dan disusul responden memilih jawaban tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi tidak mempunyai tunggakan pajak yang belum dibayar.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi, dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden atas keempat belas butir pernyataan pada variabel interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari empat belas (14) butir pernyataan untuk variabel kepatuhan Pajak, penulis melakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Skor tertinggi yang mungkin diperoleh adalah 26390 ($5 \cdot 14 \cdot 377$) dan skor terendah yang mungkin diperoleh adalah 5278 ($1 \cdot 14 \cdot 377$) dan jika dibagi 5 kategori, panjang kelas interval untuk setiap kategori adalah 4222 ($(26390-5278)/5$). Jadi nilai interval untuk setiap kategori dapat disusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.57 Kuesioner: Pedoman Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

Rentang Nilai	Kategori
5278 - 9500	Sangat Rendah
9501 - 13722	Rendah
13723 - 17945	Cukup
17946 - 22167	Tinggi
22168 - 26390	Sangat Tinggi

Adapun total jumlah skor jawaban responden mengenai kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi adalah sebagai berikut.

Tabel 4.58 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

Nomor Pernyataan	Distribusi Skor Jawaban					Jumlah Skor
	5	4	3	2	1	
28	137	162	62	8	8	1543
29	121	164	71	17	4	1512
30	115	148	75	29	10	1460
31	97	160	99	15	6	1458
32	83	126	93	69	6	1342
33	87	125	85	70	10	1340
34	94	131	105	30	17	1386
35	40	82	159	70	26	1171
36	54	141	115	42	25	1288
37	70	89	93	94	31	1204
38	58	126	125	35	33	1272
39	78	94	123	69	13	1286
40	45	85	125	91	31	1153
41	81	107	116	51	22	1305
Total	1160	1740	1446	690	242	18720

Total jumlah skor jawaban responden mengenai kepatuhan Pajak sebesar 18720 berada pada interval kategori “Tinggi” seperti ditunjukkan pada garis kontinum berikut.



Gambar 4. 3 Garis Kontinum Kategorisasi Kepatuhan Pajak

Berdasarkan garis kontinum tersebut dapat dilihat total jumlah skor tanggapan responden atas keempat belas butir pernyataan sebesar 18720 jatuh pada rentang kategori tinggi. Data ini menunjukkan bahwa kepatuhan sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi sudah tinggi.

BAB VII

NORMALITAS, MULTIKOLINIERITAS, HETEROSKEDASTISITAS

A. Normalitas

Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi, apabila model regresi tidak berdistribusi normal maka kesimpulan dari uji F dan uji t masih meragukan, karena statistik uji F dan uji t pada analisis regresi diturunkan dari distribusi normal. Pada penelitian ini digunakan uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas model regresi.

Tabel 4.59 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		377
Normal	Mean	0E-7
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	,38271538
Most Extreme	Absolute	,069
Differences	Positive	,053
	Negative	-,069
Kolmogorov-Smirnov Z		1,419
Asymp. Sig. (2-tailed)		,085

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada tabel 4.59 dapat dilihat nilai probabilitas (sig.) yang diperoleh dari uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,085. Karena nilai probabilitas pada uji Kolmogorov-Smirnov masih lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

B. Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel independen pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai variance inflation factors (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel independen.

Tabel 4.60 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas
Coefficients^a.

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
1 Pemahaman WP atas Peraturan Perpajakan	,766	1,305
Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak	,766	1,305

a. *Dependent Variable*: Kepatuhan

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh seperti terlihat pada tabel 4.60 di atas menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel independen, hal ini ditunjukkan oleh nilai VIF dari ketiga variabel independen lebih kecil dari 10 sehingga disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel independen.

C. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji rank Spearman, yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen terhadap nilai absolut residual (error). Apabila ada koefisien korelasi variabel

independen yang signifikan, mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Pada tabel 4.56 berikut dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing korelasi variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (error).

Tabel 4.61 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas
Correlation.

			absolut_ residual
<i>Spearman's rho</i>	Pemahaman WP atas Peraturan Perpajakan	Correlation	,090
		Coefficient	
		Sig. (2-tailed)	,082
	N		377
	InteraksiFiskus dengan Wajib Pajak	Correlation	,042
		Coefficient	
Sig. (2-tailed)		,419	
N		377	

Berdasarkan hasil korelasi yang diperoleh seperti dapat dilihat pada tabel 4.61 diatas memberikan suatu indikasi bahwa residual (error) yang muncul dari persamaan regresi mempunyai varians yang sama (tidak terjadi heteroskedastisitas), dimana nilai signifikansi dari masing-masing koefisien regresi kedua variabel independen dengan nilai absolut residual masih lebih besar dari 0,05 (yaitu 0,082 dan 0,419).

Karena ketiga asumsi regresi terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa hasil estimasi model regresi memenuhi syarat BLUE (best linear unbiased estimation) sehingga layak untuk dilanjutkan pada pengujian hipotesis.

BAB VIII

PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN INTERAKSI FISKUS DENGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK

A. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak

Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa semakin baik pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Krause (2000) bahwa pengetahuan atau pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan dapat mempengaruhi juga terhadap patuh tidaknya Wajib Pajak. Pendapat Krause ini sejalan dengan OECD (2001) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak akan menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemahaman ini tidak hanya memberikan pengetahuan namun juga membuat Wajib Pajak mengerti akan hak, kewajiban, dan sanksi apa yang menjadi kewajiban perpajakan.

Demikian pula menurut Richardson (2006), dimana menurutnya memberikan pendidikan dan informasi yang bersifat persuasif kepada Wajib Pajak merupakan sesuatu yang penting sebagai pencegah ketidakpatuhan pajak. Pengetahuan merupakan hal yang penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, artinya Wajib Pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan pajak yang berlaku, jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

B. Pengaruh Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan

Pajak di Bekasi. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa semakin tinggi interaksi Fiskus dengan Wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Feld & Frey (2002) dimana dikatakan bahwa salah satu aspek kepatuhan pajak adalah interaksi Wajib Pajak dan otoritas pajak. Begitu pula menurut Laviner (2008), bahwa hubungan otoritas pajak dengan Wajib Pajak sangat penting bukan hanya dalam meningkatkan kepatuhan pajak saja, tetapi juga untuk memperkuat dan mengelola kepatuhan yang lebih adil dan efisien dalam upaya meningkatkan pelaporan sukarela.

Senada dengan itu, Walsh (2012) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa komunikasi adalah alat utama untuk mempengaruhi perilaku Wajib Pajak. Pendekatan dan bahasa yang digunakan ketika berkomunikasi dengan Wajib Pajak akan berpengaruh secara signifikan terhadap hasil yang dicapai, yaitu kepatuhan pajak. Begitu pula menurut Driessche (2010), bahwa kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dengan memperbaiki cara bagaimana otoritas pajak berinteraksi dengan Wajib pajak.

C. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Perpajakan dan Interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara Simultan terhadap Kepatuhan Pajak

Pengujian secara bersama-sama bertujuan untuk membuktikan apakah pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. dengan rumusan hipotesis statistik sebagai berikut:

H_0 : Semua $\beta_i = 0$ i = 1 & 2
Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di Bekasi.

H_a : Ada $\beta_i \neq 0$ i = 1 & 2
Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara simultan

berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di Bekasi.

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS diperoleh tabel Anova untuk pengujian secara simultan sebagai berikut:

Tabel 4. 64 Pengujian secara Simultan.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	81,975	2	40,988	278,346	,000 ^b
Residua	55,073	374	,147		
Total	137,049	376			

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Pajak

b. *Predictors:* (Constant), Pemahaman WP atas Peraturan Perpajakan, Interaksi Fiskus dengan WP

Melalui Tabel 4.64 diperoleh nilai F sebesar 278,346 dengan nilai signifikansi mendekati nol. Kemudian dari tabel t pada $\alpha = 5\%$ dan derajat bebas 2 & 374 diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,020. Karena nilai F (278,346) lebih besar dari t_{tabel} (3,020) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Bekasi.

BAB IX KESIMPULAN

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Pajak, dapat disimpulkan bahwa pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Bekasi. Semakin baik pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan akan semakin baik pula kepatuhan pajak.

Interaksi fiskus dengan Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Bekasi. Semakin baik interaksi fiskus dengan Wajib Pajak maka kepatuhan pajak akan semakin baik pula.

Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi Fiskus dengan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di Bekasi.. Hal ini didasarkan pada adanya hubungan yang kuat antara variabel pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib Pajak dengan kepatuhan pajak. Berdasarkan koefisien regresinya, pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib Pajak memiliki hubungan yang searah dengan kepatuhan wajib pajak. Setiap kenaikan pemahaman Wajib pajak atas peraturan perpajakan dan interaksi fiskus dengan Wajib pajak akan meningkatnya kepatuhan pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nugroho Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis. Semarang.
- Ali, M.M Cecil, M., Cecil, H.W. & Knoblett, J.A Wayne, 2001. The Effect of Tax and Enforcement Policies on Taxpayer Compliance: A Study of Self-Employed Taxpayers. *Atlantic Economic Journal*, 29,2; Abi/Inform pg.186.
- Allingham, M.G. & Sandmo, A. 1972. Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323-338, 1972.
- Anas Sudijono. 2011. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta : Rajawali Pers
- Anggraeni, I.Y. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal of Social and Politic*.
- Bradley, Bill: Tax Reform Is a Team Sport. *BusinessWeek*.
- Braithwaite, V., Reinhart, M. & Smart, M. Tax Non-Compliance Among the Under- 30s Knowledge, Obligation, or Skepticism? *Tax Compliance text .doc*
- Chaidir Ali. 1993. *Hukum Pajak Elementer*. Bandung : Eresco
- Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Direktorat Jenderal Pajak, Dep Keu RI. 2001. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)*.

- Direktorat Jenderal Pajak. 1988. *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE -26/PJ.2/1988 tentang Kriteria WP Efektif Dan WP Non Efektif*. Jakarta.
- Driessche, F.V. Creating Taxpayer Awareness: Corporate Social Responsibility and The Forums for Taxpayer- Tax Administration Dialogue. *Case Study Topic 2.3, European Commission*.
- Elliott, J. E. John E .P., & Farideh M..2001. Adam Smith's Mode of Social Organization.*International Journal of Social Economics*. 28.5-7 (2001): 591-599.
- Field, L.P & Frey, B.S. 2002. Trust breeds trust: How taxpayers are treated. *Economics of Governance*. 3 : 87-99.
- Gibson, Ivancevich Donnelly. 1977. *Organizations: Behavior-Structure-Processes*, 9th edition. Richard D. Irving.Inc.
- Gunadi. 2005. *Akuntansi pajak*. Jakarta: Grasindo.
- Gunadi. 2007. *Pajak Internasional*. Edisi Revisi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- H. Siregar. *Pengertian Data*. Melalui : Academia. Edu.
- H. Umar. 2001. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi* . Jakarta : PT Gramedia.
- Harjani Puspa Arum. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap).

- Her Olivia Trianggono. 2010. Pengaruh Pelayanan Pajak Prima Terhadap Kepatuhan Pajak . Universitas Indonesia.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan RI No.98/KMK.01/2006, *tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern*.
- Lai M.L, Zalilawati, Y. Amran, M.M & Choong, K.F.2013. Tax Education in Non-Accounting Curriculum: A Malaysian Study.*Asian Social Science*.
- Laviner, S. 2008. An Overview: A New Era of Tax Enforcement-from “Big Stick” to Responsive Regulation. *Journal Compilation, Regulation & Governance*. 2, 360-380.
- Lerche, Dietrich. 1980. Efficiency of Taxation in Indonesia. *BIES*, Vol. 16 No. 1, p. 34 - 51.
- Malayu Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Margareta, L., Anca, R. Ioan. 2012. Understanding The Determinants of Tax Compliance Behavior as A Prerequisite for Increasing Public Levies. *The USV Annals of Economics and Public Administration*. Volume 12, Issue 1(15), 2012.
- Miando Sahala H. Panggabean. 2002. Self Assessment, Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Berita Pajak*, No. 1462/Tahun XXXIV, p. 31 - 33.

- Moh. Agus Ishandoko. 2013. *Pengaruh Sanksi Perpajakan Pelayanan Fiskus, Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak*. Tesis. Bangkalan.
- Mardiasmo. 2002. *Perpajakan*. Yogyakarta: Ekonsia
- Mustofa. 2012. Strategi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
- Nilla Ayu Puspitasari. 2012 Analisis Sosialisasi Peraturan perpajakan dalam upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib pajak. Melalui Academia.edu.
- Nirawan Adiasa. 2013. Pengaruh Pemahaman peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*.
- Novak, Norman D. 1989. *Tax Administration in Theory and Practice*, London: Preager Publisher.
- Palil, M.R. 2010. *Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants in Self Assessment System in Malaysia*. Thesis. Birmingham
- Palil, M.R. 2005. Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 7, No.. 1, Mei 2005: 11- 21
- Palil, M.R. & Akir, M.R. 2013. The Perception of Tax payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study the Influences of Religiosity. *ASEAN Journal of Economics, Management and Accounting* 1 (1): 118-129 (June 2013) ISSN 2338-9710.
- Pancawati Hardiningsih & Nila Yulianawati. 2011. Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kemauan membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Jakarta.

Pengertian Interaksi. Melalui <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2261194-/#ixzz2uJy10Kk0>).

Prijadarminto. 2003. *Kepatuhan sebagai suatu perilaku*. Jakarta: CV Balai Pustaka

Putut Tri Aryobimo. 2012. Pengaruh Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskusterhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Semarang.

Rachmanto Surahmat.2011. *Persetujuan Penghindaran Pajak Berganda (P3B), Suatu Kajian terhadap Kebijakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Riahi Belkaoui, Ahmed. 2004. Relationship Between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Morale. *Working Paper, University of Illinois at Chicago*.

Richardson, G. 2006. The Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance Behavior in an Asian Jurisdiction: The Case of Hong Kong. *Business And Economics--Public Finance, Taxation*.

Rochmat Soemitro. 1974. *Pajak dan Pembangunan: Kumpulan Karangan*. Bandung: Eresco.

Rochmat Soemitro .1998. *Azas dan Dasar Perpajakan*, Refika Aditama.

Saad, N. 2009. Fairness Perceptions and Compliance Behaviour: The Case of Salaried Taxpayers in Malaysia after Implementation of the Self- Assessment System. *eJournal of Tax Research* (2009) vol. 8, no. 1, pp. 32-63

Safitri, A. 2013. Kepatuhan Hukum terhadap Etika Berlalu Lintas .

- Safri Nurmantu. 2007. *Budaya organisasi: dari chester I Barnard ke Michael E. Porter*. Penerbitan : Midada Rahma Press.
- Safri Nurmantu. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam perpajakan. *Posted by Dina*.
- Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Edisi 3. Jakarta: Granit.
- Safri Nurmantu .2014. Aspek pajak dalam menghadapi masyarakat ekonomi Asean 2015.
- Sandmo, A. 2004. *The Theory of Tax Evasion: A Retrospective View*. *Journal of Public Economics*
- Saunders, M. & Lewis, P & Thornhill, A. 2009. *Research Methods for Business Students*. Fifth edition.
- Sekaran, U, *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, ed. 4, New York: John Wiley & Sons.
- Singgih Riphath, S. 2013. *Tanggapan Terhadap Makalah Insentif Fiskal dalam Upaya meningkatkan Daya Saing industri Nasional dan Industri Berwawasan Lingkungan*.
- Siti Resmi. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Smith, Adam. (1976). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*, University of Chicago Press, Chicago, EL (1776).
- Soemarso S.R.1998. Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia," *Ekonomi dan Keuangan Perpajakan diIndonesia*, Vol. XLVI No. 3, p. 333 - 368.

- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thibaut, J.W and H.H Kelley. 1959. *The Social Psychology of Groups*. New York: John Wesley & Sons, 1959
- Tax non-compliance among the under- 30s Knowledge, obligation, or skepticism? Valerie Braithwaite, Monika Reinhart and Michael Smart¹
- W.J.S. Poerwadarminta. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Wahyu Santoso. 2008. Analisis Resiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol.5, No.1, Okt 2008.
- Wahyu Santoso. Memetakan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Analisis Resiko ketidakpatuhan. Melalui *Hamudunia*.
- Walsh, K. 2012. Understanding Taxpayer Behaviour – New Opportunities for Tax Administration. *The Economic and Social Review*, Vol. 43, No. 3, Autumn, 2012, pp. 451–475
- Widi Widodo. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Widi Widodo & Djefris, D. 2008. *Tax Payer's Rights, Apa Yang Perlu Kita Ketahui tentang Hak-hak Wajib Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- William G. Zikmund, W.G .2012. *Business Research Methods*, 8 edition.
- Yanif, Gideon. 1999. Tax Compliance and Advanced Tax Payment: A Prospect Theory Analysis *National Tax Journal*, Vol. LII No. p 4.753–764.

BIODATA PENULIS



Dr. Tutty Nuryati, SE., M.Ak

Tutty Nuryati, adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Lahir di Jakarta dan menyelesaikan pendidikan SD, SMP SMA di Jakarta Timur. Melanjutkan Studi S1 Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta dan menyelesaikan program Magister Akuntansi dan proram Doktor Ilmu Akuntansi pada Universitas Padjadjaran, Bandung

Aktif melaksanakan penelitian yang dipublikasikan di jurnal Internasional bereputasi dan jurnal nasional yang terakreditasi. Menjadi anggota Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) sejak tahun 2017 dan anggota IAI sejak tahun tahun 2018 sampai dengan saat ini.

LAMPIRAN

Daftar Istilah

Account Representatif—petugas pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan professional yang dilatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin.

Good Corporate Governance - Tata Kelola Perusahaan, adalah rangkaian proses, kebiasaan, kebijakan, aturan, dan institusi yang memengaruhi pengarahannya, pengelolaan, serta pengontrolan suatu perusahaan atau korporasi.

Kantor Pelayanan Pajak - adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun tidak.

NPWP - Nomor Pokok Wajib Pajak, nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Official Assessment System - system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya utang pajak.

Self assessment system-sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Sunset policy-kebijakan pemberian fasilitas perpajakan dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga yang diatur dalam Pasal 37A Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Tax administration - administrasi perpajakan

Tax avoidance - perbuatan penghindaran pajak dengan cara memanfaatkan peluang-peluang yang ada dalam undang-undang dan ketentuan perpajakan.

Tax coverage ratio - perbandingan antara penerimaan pajak yang berhasil dikumpulkan dengan potensi perpajakan.

Tax data base - basis data perpajakan

Tax evasion- perbuatan penghindaran pajak yang melanggar undang-undang dan ketentuan perpajakan

Tax gap - perbedaan antara jumlah perhitungan potensi pajak yang seharusnya diterima jika semua Wajib Pajak patuh pada ketentuan perundang-undangan perpajakan di satu sisi dengan hasil realisasi penerimaan pajak yang dapat dihimpundi sisi lain.

Tax ratio - perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dalam suatu

tahun dengan Produk Domestik Bruto (PDB).

Tax Coverage Ratio – Perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dengan potensi pajak yang ada.

Taxpayer compliance - kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Voluntary compliance - kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam menjalankankewajiban perpajakannya.

Withholding System–sistem perpajakan dimana pihak ketiga diberi wewenang untuk memotong atau memungut besarnya pajak terutang.