

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat, salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. (Supadmi, 2009). Pajak adalah salah satu sumber penerimaan yang utama bagi suatu negara, disamping penerimaan devisa yang didalam pembayarannya dilakukan oleh masyarakat sebagai iuran yang pungutannya dapat dipaksakan oleh negara.

Peran Pajak di Indonesia semakin penting karena saat ini pajak merupakan primadona bagi pemerintah didalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat, guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat. Pajak secara bebas dapat dikatakan sebagai suatu kewajiban warga negara berupa pengabdian serta peran aktif warga negara dan anggota masyarakat untuk membiayai berbagai keperluan negara yang berupa Pembangunan Nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan-peraturan untuk kesejahteraan bangsa dan negara.

Menurut Rustiyarningsih (2011) salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak

yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Salah satu bentuk kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan adalah kepatuhan pengisian dan penyampaian SPT. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terhutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Untuk meningkatkan penerimaan negara dalam sektor pajak mempunyai banyak kendala antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, dikarenakan Wajib Pajak berusaha untuk membayar pajak terhutangnya lebih kecil dari pada yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya (Rustiyaningsih, 2011). Hal itu disebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan baik sehingga kurang memahami tentang pajak. Dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak yang patuh apabila telah melakukan kewajiban perpajakannya, yaitu dengan melunasi dan melaporkan secara tepat waktu.

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak mengenai Undang Undang Perpajakan merupakan suatu faktor yang tidak berwujud dalam kesadaran serta kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan. Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan

kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya.

Saat ini masih banyak dijumpai wajib pajak yang belum paham akan kewajiban perpajakannya, hal ini dinyatakan Damayanti (2012) dalam Kuraesin (2013) kejadian ini banyak terjadi pada wajib pajak baru, seringkali mereka mengakui bahwa setelah mempunyai NPWP mereka tidak mengetahui konsekuensi setelahnya, sehingga ketika keluar Surat Ketetapan Pajak (SKP) secara jabatan, wajib pajak tersebut merasa keberatan karena merasa tidak ada sosialisasi sebelumnya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Berdasarkan uraian diatas , maka penulis tertarik mengangkat sebuah judul penelitian **“Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas**

Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi Di Kabupaten Rokan Hulu ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimakah pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu ?
2. Bagaimakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu ?
3. Bagaimakah pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan Ilmu Ekonomi, khususnya ekonomi tentang Kepatuhan Wajib Pajak
 - b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai Pengaruh Tingkat Pemahaman Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi
2. Manfaat Praktis
 - a. Menambah pengetahuan wajib pajak sehingga diharapkan mengalami peningkatan terhadap kepatuhan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak
 - b. Untuk lebih meningkatkan kualitas Pelayanan Aparat Pajak terhadap wajib pajak dan sebagai kajian untuk membuat pelayanan yang lebih baik dimata wajib pajak
3. Manfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan referensi atau informasi dan acuan bagi peneliti yang serupa selanjutnya.

1.5. Pembatasan Masalah dan Originalitas

1.5.1 Pembatasan Masalah

Mengingat bahwa luasnya masalah yang akan diteliti agar lebih terarah dan terfokus peneliti membatasi pada masalah Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu.

1.5.2 Originalitas

Originalitas penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria objek dan tempat penelitian. Penelitian yang akan dilakukan mengenai *“Pengaruh Tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan Fiskus terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang pribadi di Kabupaten Rokan Hulu”*.

Penelitian terkait hampir sama dengan penelitian ini yang menjadi replikasi adalah penelitian Farid Syahril (2013) yang berjudul Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pad KPP Pratama Kota Solok)

Hasil penelitiannya : (1). Tingkat Pemahaman wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak PPh Orang pribadi (2). Kualitas Pelayanan Fiskus juga berpengaruh signifikan positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.

Kesamaan penelitian yang dilakukan Farid Syahril(2013) dengan peneliti adalah sama-sama menjelaskan Pengaruh tingkat pemahaman orang pribadi dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan, yang berbeda dari penelitian Farid Syahril(2013) dengan penulis terletak pada objek penelitian, Farid Syahril meneliti di KPP Pratama Kota Solok sedangkan peneliti meneliti di Kabupaten Rokan Hulu.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembahasan nantinya penulis mencoba memaparkan sistematika penulisan proposal penelitian ini yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori dan penelitian terdahulu yang menjadi dasar untuk merumuskan hipotesis yang akan diajukan. Bab ini juga dipaparkan kerangka pemikiran atau model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang sejauh mana ruang lingkup penelitiannya, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, defenisi operasional,

instrument penelitian, terakhir disajikan bagaimana teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian, teknik analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tingkat Pemahaman

2.1.1 Pengertian Tingkat Pemahaman

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar (a) mengerti benar (akan), tahu benar (akan), (b) pandai benar dan mengerti benar (terhadap sesuatu hal). Sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses, perbuatan atau cara memahami. Jadi pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang.

Pemahaman adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan menafsirkan menerjemahkan atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang diterimanya. Kurangnya upaya Wajib Pajak dalam memperhatikan sosialisasi atau iklan yang dilakukan oleh aparat pajak membuat Wajib Pajak cenderung tidak patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang akan membayar pajak tentunya perlu memahami manfaat dalam membayar pajak dan fungsi dari pajak itu sendiri. Semakin tinggi pemahaman Wajib pajak tentang peraturan perpajakan maka Wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui.

2.1.2 Bentuk Pemahaman

Hasil belajar pemahaman merupakan tipe belajar yang lebih tinggi dibandingkan tipe belajar pengetahuan pemahaman dapat dibedakan kedalam 3 kategori, yaitu : (a) tingkat terendah adalah pemahaman terjemahan, mulai dari menerjemahkan dalam arti yang sebenarnya, mengartikan dan menerapkan prinsip prinsip, (b) tingkat kedua adalah pemahaman penafsiran yaitu menghubungkan bagian bagian terendah dengan yang diketahui berikutnya atau menghubungkan beberapa bagian grafik dengan kejadian, membedakan yang pokok dengan yang tidak pokok dan (c) tingkat ketiga merupakan tingkat pemaknaan ekstrapolasi, memiliki pemahaman tingkat ekstrapolasi berarti seseorang mampu melihat dibalik yang tertulis, dapat membuat estimasi, prediksi berdasarkan pada pengertian dan kondisi yang diterangkan dalam ide ide atau simbol, serta kemampuan membuat kesimpulan yang dihubungkan dengan aplikasi dan konsekuensinya.

2.1.3 Indikator Tingkat Pemahaman

Pemahaman Wajib Pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan pengaplikasiannya untuk membayar pajak.

Indikator tingkat Pemahaman adalah :

- a. Terdaftar sebagai Wajib pajak
- b. Mengerti bagaimana mengisi SPT
- c. Mengetahui tarif pajak
- d. Paham peraturan Perpajakan

2.2 Kualitas Pelayanan Fiskus

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar dkk,2012).

Menurut ramadiansyah dkk (2014:3) pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan fiskus diteliti melalui tiga dimensi yaitu:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas fiskus sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka fiskus haruslah orang yang berkompenten di bidang perpajakan, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi.

2. Ketentuan Perpajakan

Dengan perkembangan yang terjadi baik dalam perekonomian, perdagangan internasional, teknologi informasi maupun aspek lainnya, untuk penyesuaiannya telah dilakukan amandemen terhadap Undang- Undang Perpajakan. Amandemen yang dilakukan seiring dengan faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Ketentuan perpajakan harus dibuat sebaik mungkin agar dapat dimengerti, diaplikasikan oleh Wajib Pajak dan memiliki dampak yang baik setelah diterbitkan.

3. Sistem Informasi Perpajakan.

Dalam rangka akurasi data, kecepatan dan memperlancar pekerjaan, Direktorat Jenderal Pajak terdapat beberapa sistem informasi yang digunakan oleh unit-unit kerja yang ada, seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di KPP, kemudian Sistem Informasi Geografis (SIG) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SMIOP) di KPPBB.

Guna mendukung peningkatan pelayanan perpajakan, dilakukan perubahan penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi. Saat ini penerapan sistem informasinya dengan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berbasis teknologi terkini. Semua alur pekerjaan (work flow) berada dalam jalur SIDJP dengan case management. Dengan demikian setiap jenis pelayanan atas permohonan Wajib Pajak dapat terpantau oleh pimpinan, yakni sedang di unit mana, dikerjakan oleh siapa dan sudah berapa lama waktunya sejak diterima di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap penerimaan PPN. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya dan otomatis optimalisasi penerimaan PPN akan berjalan sukses. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat penerimaan yang akan diterima.

Pelayanan perpajakan dapat dilakukan melalui 3 organisasi dalam pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu:

1. Kantor Pusat

Kantor Pusat DJP merupakan unit pembuat kebijakan (*policy maker*) dan pengembangan organisasi juga proses kerja (*transform*) sehingga tidak mengerjakan tugas dan fungsi operasional perpajakan, kecuali hal yang bersifat khusus.

2. Kantor Wilayah

Secara umum, tugas pokok dan fungsi semua Kantor Wilayah DJP pada dasarnya adalah sama satu sama lain, yakni sebagai unit koordinator pelaksanaan tugas perpajakan di lapangan, sekaligus pengawasan atas pelaksanaan tugas KPP.

3. Kantor Pelayanan Pajak

Dalam implementasinya ada 3 (tiga) model atau jenis KPP, yaitu:

a. KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*)

KPP Wajib Pajak Besar mengelola Wajib Pajak skala besar secara nasional dengan jenis badan dan terbatas jumlahnya. Di KPP ini tidak ada kegiatan ekstensifikasi karena jumlah Wajib Pajak KPP tersebut sudah tetap sekitar 200-300 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Kedudukannya hanya berada di Jakarta dan jumlahnya hanya 3 kantor.

b. KPP Madya (*Medium Taxpayers Office, MTO*).

KPP Madya mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya. Di KPP ini juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, karena jumlah Wajib Pajak KPP tersebut sudah tetap sekitar 200-500 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Wilayah kerjanya sama dengan Kantor Wilayah DJP atasannya.

c. KPP Pratama (*Small Taxpayers Office, STO*)

KPP Pratama mengelola Wajib Pajak menengah ke bawah yakni jenis badan di luar yang telah dikelola di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya serta orang pribadi. Di KPP ini ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak sehingga jumlah Wajib Pajaknya dapat selalu bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak

(PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Semua jenis pajak dikelola, meliputi PPh PPN, PPnBM, bea materai, PBB dan BPHTP. Kedudukannya berada di semua Kantor Wilayah di tanah air, kecuali di Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Jakarta khusus.

2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar dkk,2012). Indikator Pelayanan Fiskus adalah :

- a. *Reability* (Keandalan)
- b. *Responsifeness* (Respon)
- c. *Assurance* (Asuransi)
- d. *Emphaty*(Empati)
- e. *Tangible*(Nyata)

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap / perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Siregar dkk, 2012;2)

2.3.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPH sudah disampaikan sebelum tanggal yang ditetapkan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan undang-undang pajak, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang bersangkutan selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

2.3.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor:74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.3.4 Indikator Tingkat Kepatuhan

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap / perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Siregar dkk, 2012;2). Indikator Tingkat Kepatuhan adalah :

- a. Memiliki NPWP
- b. Wajib Pajak yang Patuh
- c. Selalu menghitung pajak dengan benar
- d. Selalu membayar pajak tepat pada waktunya

2.4 Wajib Pajak

2.4.1 Pengetian 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.

2.4.2 Kewajiban Wajib Pajak

Yang termasuk kewajiban dari Wajib Pajak, yaitu :

1. Pendaftaran
2. Pembukuan dan Pencatatan
3. Kewajiban Bulanan
 - a. Kewajiban sebagai pemotong PPh pasal 21
 - b. Kewajiban sebagai pemotong PPh pasal 23
 - c. Kewajiban menyetor PPh pasal 25
 - d. Kewajiban memotong PPh pasal 26
 - e. Kewajiban memotong PPh pasal 4 ayat (2)
 - f. Kewajiban PPN dan PPnBM.
4. Kewajiban Tahunan
 - a. SPT tahunan PPh orang pribadi
 - b. SPT tahunan PPh pasal 21

2.4.3 Hak Wajib Pajak

1. Mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT tahunan PPh.

2. Melakukan pembetulan SPT dalam jangka waktu 2 tahun sesudah berakhirnya masa pajak atau tahun pajak
3. Mengajukan permohonan angsuran atau penundaan pembayaran pajak.
4. Meminta kembali (restitusi) kelebihan pembayaran pajak
5. Mengajukan permohonan pembetulan surat ketetapan pajak.
6. Mengajukan keberatan kepada Dirjen Pajak atas suatu surat ketetapan pajak.
7. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak terhadap keputusan keberatan.
8. Mengajukan gugatan kepada badan peradilan sesuai dengan pasal 23 ayat (2) KUP
9. Mengajukan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi dalam surat ketetapan pajak
10. Mengajukan permohonan peninjauan kembali STP.
11. Mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak.
12. Mengajukan permohonan pengurangan atau pembebasan angsuran PPh pasal 25.
13. Mengajukan permohonan pembebasan pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak lain.

2.5 PPh Orang Pribadi

2.5.1 Pengertian PPh Orang Pribadi

Dasar hukum : UU No.36 tahun 2008 tentang perubahan keempat atas UU No.7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan Undang-Undang mengatur pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan.

Pajak penghasilan menurut undang-undang pasal 1 adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Sedangkan Pajak Penghasilan 21 (PPh Orang Pribadi) adalah pemotongan pajak atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan dengan nama dan dalam bentuk apapun yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri wajib dilakukan oleh :

- a. Pemberi kerja yang membayati gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai atau bukan pegawai.
- b. Bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan.
- c. Dana Pensiun atau badan lain yang membayarkan uang pensiun dan pembayaran lain dengan nama apapun dalam rangka pensiun.
- d. Badan yang membayar honorarium atau pembayaran lain sebagai imbalan sehubungan dengan jasa termasuk jasa tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas.

- e. Penyelenggara kegiatan yang melakukan pembayaran sehubungan dengan pelaksanaan suatu kegiatan.

2.5.2 Subjek Pajak

- a. Orang Pribadi
- b. Harta Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak
- c. Badan
 - PT
 - CV
 - BUMN
 - Persekutuan
 - Firma , dll
- d. Bentuk Usaha Tetap (BUT)
- e. Yayasan atau Organisasi Sejenis
- f. Lembaga
- g. Dana Pensiun
- h. Badan Badan Usaha Lain

2.5.3 Objek Pajak

Penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh selama satu tahun pajak yang dapat dipakai untuk konsumsi dan untuk menambah kekayaan. Bagi Waji Pajak dalam Negeri yang menjadi Objek Pajak adalah penghasilan yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia.

Sedangkan Wajib Pajak luar Negeri yang menjadi Objek Pajak hanya penghasilan yang berasal dari Indonesia saja.

2.6 Hubungan Tingkat Pemahaman dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada dibawah kendali wajib pajak sendiri, tingkat pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat pemahaman wajib pajak yang tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa Tingkat Pemahaman diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak . Kualitas pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar dkk, 2012:7)

Menurut Ramadiansyah dkk (2014:3) pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Tujuan pelayanan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus

diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.8 Hasil Penelitian yang Relevan

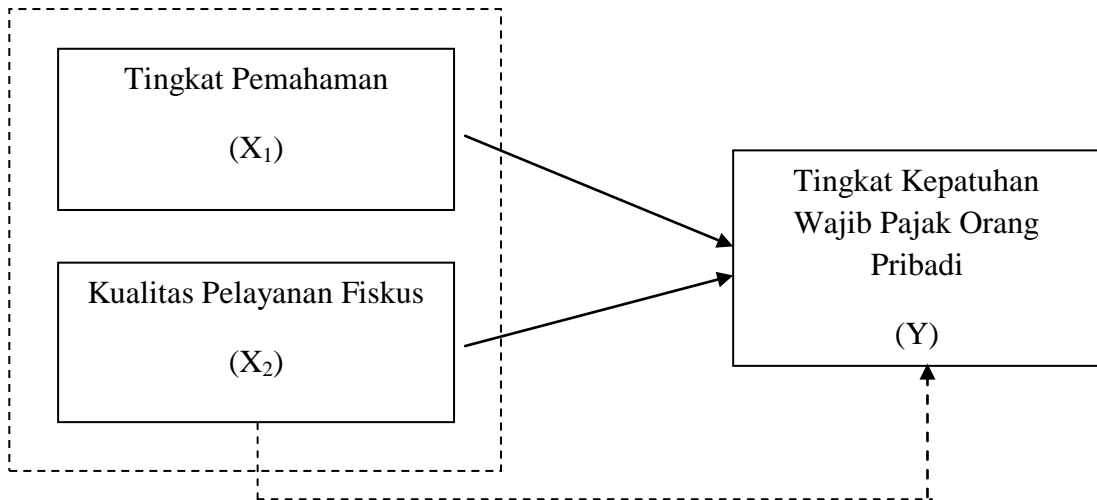
Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan saat ini. Berikut ini beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan telaah bagi peneliti, yaitu :

Tabel 2.1
Penelitian yang Relevan

Nama dan Tahun peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Farid Syahril (2013)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Waib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)	1. Tingkat Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,591 > 1,980$ (signifikan $0,0000 < \alpha 0,05$) yang berarti H_1 diterima. 2. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Tingkat Kepatuhan wajib pajak dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,087 > 1,980$ (signifikansi $0,039 < \alpha 0,05$) yang berarti H_2 diterima.

<p>Sri Putri Tita Mutia (2014)</p>	<p>Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Padang)</p>	<p>1) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
<p>Dahruji (2011)</p>	<p>Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Mengenai Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya (Studi Empiris Di Kabupaten Bangkalan)</p>	<p>Kesadaran dan pemahaman wajib pajak tentang wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak individu. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sehubungan dengan analisis pengujian data, ditemukan bahwa kesadaran wajib pajak secara persial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Begitu pula pemahaman kepatuhan wajib pajak sebagian yang terkena dampak. Selain itu, kesadaran bersama atau wajib pajak dan pemahaman wajib pajak juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan.</p>

2.9 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.10 Perumusan Hipotesis.

Berdasarkan uraian dan hasil dikembangkan oleh peneliti terdahulu dan teori yang ada maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : diduga Tingkat Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.

H2 : diduga Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.

H3 : diduga Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan pokok persoalan atau permasalahan dari suatu penelitian. Dalam penulisan penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah *Tingkat Pemahaman dan Kualitas Pelayanan Fiskus* yang menjadi variabel bebas atau independent variable (X) kemudian *Kepatuhan Wajib Pajak* menjadi variabel terikat atau dependent variable (Y) PPh Orang Pribadi di Kabupaten Rokan Hulu.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan skema hubungan dan pengaruh yang lebih dalam dari dua atau lebih dari variabel yang diteliti. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan seluruh subjek/ observasi dalam penelitian. Populasi adalah Keseluruhan unit yang menjadi objek kegiatan statistik baik yang berupa instansi pemerintah, lembaga, organisasi, orang, benda maupun objek lainnya. Populasi di dalam penelitian ini adalah wajib pajak PPh Orang Pribadi di Kabupaten Rokan Hulu periode tahun 2018 yaitu sebanyak 5.232 wajib pajak.

Sampel adalah sebagian dari unit populasi yang menjadi objek penelitian untuk memperkirakan karakteristiknya suatu populasi. Untuk menentukan ukuran

sampel yang akan diambil dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *slovin*. yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e}$$
$$n = \frac{5232}{1 + 5232 \cdot (0,01)}$$
$$n = \frac{5232}{52,32}$$
$$n = 100$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Proses kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan.

Maka sampel yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebanyak 100 Sampel.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yang merupakan data yang diperoleh dari sumber datanya dimana peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.

Sumber data dalam penelitian ini adalah beberapa responden wajib pajak PPh Orang Pribadi yang berada di Kabupaten Rokan Hulu (tidak melalui perantara). Melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:137) Teknik Pengumpulan data merupakan cara cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Jenis kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

3.6 Variabel dan Defenisi Operasional

3.6.1 Tingkat Pemahaman

Tingkat pemahaman (X_1) adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui

3.6.2 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus (X_2) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan(Siregar dkk,2012).

3.6.3 Tingkat Kepatuhan

Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat didefenisikan sebagai suatu sikap / perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Siregar dkk, 2012:2).

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Dengan *Skala Likert* variabel yang akan dijabarkan menjadi indikator variabel,

kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah prosentase, frekuensi, tabulasi, tabulasi silang. Statistik deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Distribusi data yang dimaksud adalah pengukuran tendensi pusat dan pengukuran bentuk. Pengukuran tendensi pusat menggunakan nilai mean, median dan modus sedangkan pengukuran bentuk menggunakan skewness dan kurtosis.

3.7.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Nilai r_{hitung} merupakan korelasi jawaban responden pada masing-masing pertanyaan disetiap variabel yang dianalisis dengan program SPSS dan outputnya bernama *corrected itemtotal correlation*. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah uji tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisisioner oleh responden

benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reliabilitas alat pengukur tersebut rendah, maka alat yang dimiliki tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas menggunakan uji *cronbach's alpha* (α) yaitu jika $\alpha > 0,60$ maka variabel dikatakan *reliable* atau handal.

3.7.3 Model dan Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal. Analisis yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini yaitu dengan Uji *Kolmogrov-Smirnov* Test dengan ketentuan jika nilai signifikan Kolmogrov-Smirnov test dengan ketentuan jika nilai sig $\alpha < 0,05$ berarti dikatakan data berdistribusi normal. Selanjutnya Jika nilai sig $\alpha > 0,05$ berarti dikatakan data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas, untuk mendeteksi ada nya multikolinearitas dapat

dilihat melalui nilai *variance inflation faktor* (VIF) < 10 dan *tolerance* $> 0,10$

3. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji apakah dalam sebuah metode regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atas suatu pengamatan kepengamatan lain. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dapat menggunakan uji *glejtsjer*. Dalam uji ini, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig lebih besar daripada 0,05 maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Sebaliknya apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan sig lebih kecil daripada 0,05. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

b. Uji Hipotesis

1. Model Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan kriterianya maka data akan diolah menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis regresi Linear berganda merupakan suatu teknik atau analisis statistika yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian analisis regresi digunakan untuk mengkaji hubungan ketergantungan antara suatu variabel terikat (*dependent*) terhadap satu atau lebih variabel bebas (*independent*). Adapun rumus analisis regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kepatuhan wajib Pajak PPh Orang Pribadi

a : Konstanta

b : Koefisien masing-masing variabel bebas

X₁ : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

X₂ : Kualitas Pelayanan Fiskus

e : *Error term*

1. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independent (X₁, X₂) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen. R² = 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. sebaliknya R² = 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2014 : 87) analisis koefisien determinasi adalah untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*).

2. Uji signifikansi secara persial (*t-test*)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara persial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan , dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang terdapat dilihat dari analisa regresi menunjukkan kecil dari $\alpha = 5 \%$, berarti variabel independen berpengaruh terdapat variabel dependen .

Jika hasil penelitian menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan jika hasil penelitian menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Uji signifikansi secara simultan(*F-test*)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (*independent*) dalam sebuah model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu , uji F dapat digunakan untuk melihat regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum, dengan ketentuan bahwa jika p value $< (\alpha) = 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti model tersebut signifikan dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis . dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 5\% (0,05)$