

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pajak

Terdapat bermacam definisi pajak dari beberapa ahli. Definisi pajak, itu antara lain, dari :

1. Rachmat Soemitro (Mardiasmo, 2003:1)

“Pajak didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2. Prof. Dr. Rocmat Soemitro (dalam Suandy,2002)

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan *surplusnya* digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.”

Ciri-ciri yang tersimpul dari berbagai definisi pajak tersebut adalah :

- a. Pajak merupakan peralihan kekayaan dari orang/badan pemerintah.
- b. Pajak dipungut berdasarkan / dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan dengan adanya kontraprestasi langsung secara individu yang diberikan oleh pemerintah.

- d. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah yaitu untuk menjahterakan masyarakat.

2.1.1 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai dua fungsi utama, yaitu :

1. *Fungsi budgetair / Fungsi Financial*

Memasukan uang sebanyak-banyaknya ke kas Negara, dengan tujuan untuk membiaya pengeluaran-pengeluaran Negara.

2. *Fungsi Regulerend / Fungsi Mengatur*

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik dibidang ekonomi, sosial maupun politik dengan tujuan tertentu.

2.1.2 Pembagian Pajak

Pembagian Pajak dapat dilakukan berdasarkan golongan, wewenang pemungut, maupun sifatnya (Suandy, 2002).

1. Berdasarkan golongan :
 - a. Pajak Langsung adalah pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain.

b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang bebannya dapat dialihkan atau digeserkan kepada pihak lain.

2. Berdasarkan Wewenang Pemungutan :

a. Pajak Pusat (Pajak Negara) adalah Pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak.

b. Pajak Daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada Pemerintah Daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah.

2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Ada beberapa macam system pemungutan pajak yang berlaku, yaitu :

1. *Official Assesment System*

Offisial Assesment System adalah system pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh Wajib Pajak dihitung dan ditetapkan oleh fiskus / aparat pajak.

2. *Selt Assessment System*

Selt Assessment System adalah system pemungutan pajak dimana Wajib Pajak harus menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Dalam system ini fiskus pajak hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk menyukseskan Sistem *Self Assesment system* dibutuhkan beberapa prasyarat dari Wajib Pajak, antara lain (Suandy, 2002) :

- a. Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*).
- b. Kejujuran Wajib Pajak.
- c. Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindness*).
- d. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*).

3. *With Holding System*

With Holding System adalah system pemungutan pajak dimana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga (pemberi kerja, bendaharawan pemerintah).

Contoh : PPh pasal 21, pasal 22, pasal 23 dan pasal 26.

2.2 Definisi Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) berdasarkan Undang-undang No. 10 tahun 1994 yang telah disempurnakan dengan Undang-undang No. 16 tahun 2000 dijelaskan bahwa Pajak Penghasilan (PPh) adalah suatu pungutan resmi yang ditunjukkan kepada masyarakat yang berpenghasilan atau atas penghasilan yang diterima dan diperolehnya dalam tahun pajak untuk kepentingan Negara dan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan. Objek Pajak Penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari Luar Negeri, yang dapat dipakai untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan bentuk apapun.

Pada umumnya cara yang terbaik untuk mengukur penghasilan adalah dengan menggunakan nilai tukar dari barang atau jasa. Nilai tukar tersebut dapat berupa kas atau setara dengan kas yang diterima dari transaksi penghasilan. Untuk itu, walaupun sama-sama memberikan kenaikan asset neto, perlu dibedakan antara transaksi capital dan transaksi penghasilan. Kenaikan asset neto dari transaksi capital bukan merupakan penghasilan perusahaan karena asset itu suatu saat harus dikembalikan kepada investor (Gunadi, 2003:134).

Pajak penghasilan dapat digolongkan dalam dua golongan, pajak penghasilan perseorangan dan pajak penghasilan badan (Pajak Badan, yang subyek pajaknya adalah penghasilan suatu badan hukum) (Mangkoesobroto, 2000:1999). Walaupun secara administrasi kedua jenis pajak ini diklarifikasikan dalam pajak langsung yang tidak dimaksudkan untuk digeserkan kepada pihak lain, akan tetapi pada kenyataannya pajak tersebut mungkin dapat digeserkan kepada pihak lain oleh wajib pajak, seperti kepada konsumen. Dapat atau tidaknya pajak penghasilan badan tersebut digeserkan kepada konsumen tergantung pada struktur pasar dan motivasi pengusaha.

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah:

- a. Orang yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka 12 bulan atau orang yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia serta berminat untuk tinggal di Indonesia.
- b. Karyawan/karyawati yang memperoleh penghasilan di luar penghasilan sehubungan dengan penghasilan dan pekerjaannya.

- c. Orang-orang yang wajib menyampaikan laporan pajak pribadi (LP2P) serta kuasa (*trustee*) atas warisan yang terbagi.

Subyek pajak orang pribadi luar negeri adalah orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, baik yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia, maupun yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia (Madiasmu,2003).

Sedangkan Wajib Pajak Badan adalah :

- a. Perseroan Terbatas (PT)
- b. Perseroan Komanditer (CV)
- c. Persekutuan
- d. Firma (Fa)
- e. Kongsi
- f. Koperasi
- g. Yayasan atau Lembaga
- h. Perseroan atau perkumpulan lainnya
- i. Badan Usaha Milik Negara dan Daerah, serta
- j. Bentuk Usaha Tetap di Indonesia oleh Badan atau Perusahaan yang tidak didirikan atau berkedudukan di Indonesia.

Pajak Penghasilan mempunyai tarif yang progresif karena presentase pajak (terhadap pendapatan) semakin besar dengan semakin tingginya tingkat pendapatan. Jadi suatu pajak dikatakan progresif bukan karena wajib pajak

yang pendapatannya besar membayar pajak besar, akan tetapi karena orang yang pendapatannya besar membayar pajak yang proposinya terhadap pendapatannya lebih besar dari orang lain yang mempunyai pendapatan lebih kecil dari wajib pajak tersebut.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah melalui direktoral jenderal pajak secara langsung telah memberikan peraturan yang berkaitan dengan pajak seperti penentuan tarif pajak, penentuan jumlah denda, bunga dan kenaikan tarif pajak. Selain itu direktoral jenderal pajak juga memberikan pendelegasian wewenang kepada kantor pajak yang berada dibawah garis koordinasinya untuk berusaha mencapai peningkatan penerimaan pajak. Paling tidak usaha pemerintah sudah memperoleh hasil berupa peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah penerimaan pajak mengindikasikan bahwa fiskus terus berupaya melakukan perbaikan-perbaikan dalam kinerjanya untuk memaksimalkan penerimaan pajak (Fajar, 2005).

Pelayanan yang diberikan fiskus diharapkan dapat member kepuasan kepada wajib pajak sehingga masyarakat memiliki kesadaran sendiri untuk membayarkan pajaknya. Besarnya pendapatan wajib pajak juga memberikan modal utama untuk membayar pajak, dengan jumlah yang ditentukan, dihitung dan diserahkan sebesar tarif pajak. Pelayanan yang baik dan didukung oleh pendapatan wajib yang besar diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak bagi Negara.

2.3 Organisasi Direktorat Jenderal Pajak

Implementasi modernisasi perpajakan dilakukan melalui organisasi DJP. Adapun implementasinya di masing-masing unit organisasi (Pandiangan, 2008), adalah sebagai berikut :

2. Kantor Pusat

Kantor pusat DJP yang modern sebagai induk organisasi yang mengelola di tanah air, secara struktural organisasi di sesuaikan dengan struktur kantor pajak di negara-negara maju, seperti Singapura, Australia, Jepang, dan beberapa negara di kawasan Eropa. Dengan menyesuaikan struktur tersebut, diharapkan Indonesia mampu mengantisipasi dan mengikuti jalannya era globalisasi dalam seluruh kegiatan masyarakat, pelaku bisnis, institusi pemerintahan, dan negara lain dalam melaksanakan tugas perpajakan.

Kantor pusat hanya sebagai unit pembuat kebijakan (*policy maker*), pengembangan organisasi, dan proses kerja (*transform*), sehingga tidak melaksanakan tugas dan fungsi operasional perpajakan. Dalam organisasi baru Kantor Pusat, ada beberapa unit yang baru dibentuk, seperti Direktorat Intelijen dan Penyidikan. Pembentukan unit ini dalam rangka meningkatkan kepatuhan masyarakat dan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya yang telah diatur dalam UU perpajakan. Demikian juga dengan Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparat yang bertugas mengawasi pelaksanaan Kode Etik Pegawai DJP dalam rangka

membangun dan memelihara jalannya *good governance* dalam modernisasi perpajakan.

Aplikasi karakteristik tersebut dalam organisasi Kantor Pusat DJP adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Organisasi Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak



Sumber : www.pajak.go.id

3. Kantor Wilayah

Ciri-ciri atau karakteristik Kantor Wilayah yang modern adalah :

- a. Paradigma struktur organisasi berdasarkan fungsi, yang berbeda dengan sebelumnya berdasarkan jenis pajak.

- b. Menggunakan system komunikasi dan teknologi informasi terkini (*e-government*).
- c. Dilakukannya penerapan Kode Etik Pegawai oleh semua pegawai dan adanya Komite Kode Etik Pegawai yang mengawasi pelaksanaannya.
- d. Sarana dan prasarana kerja yang lebih baik.
- e. System penggajian dan remunerasi yang lebih baik.

Secara umum, tugas pokok dan fungsi semua Kantor Wilayah DJP pada dasarnya adalah sama, yakni sebagai unit koordinasi pelaksanaan tugas perpajakan di lapangan, sekaligus pengawasan atas pelaksanaan tugas oleh masing-masing KPP. Namun demikian, berdasarkan karakteristik WP yang dikelola, jenis pajak yang dikelola, wilayah kerja yang menjadi area pelayanannya, maupun koordinasi, saat ini ada 4 (empat) model Kantor Wilayah, yaitu :

- 1). Kantor Wilayah DJP WP Besar

Yaitu Kantor Wilayah DJP yang hanya menangani WP besar secara nasional, dimana Wajib Pajaknya diadministrasikan dan dikelola oleh KPP Wp Besar dan KPP BUMN. Kantor ini hanya ada satu yang berkedudukan di Jakarta, dan tidak ada unit atau bidang yang menangani tugas ekstensifikasi WP karena WP yang dikelola KPP yang koordinasi sudah tetap jumlahnya dan sebelumnya terdaftar dari KPP lain di seluruh tanah air.

2). Kantor Wilayah DJP Jakarta Khusus

Yaitu Kantor Wilayah DJP yang menangani WP khusus dibidang usaha tertentu, dimana Wajib Pajaknya diadministrasikan dan dikelola oleh KPP penanam modal asing, KPP Badan dan orang asing, serta KPP Perusahaan Masuk Bursa. Kantor ini hanya berjumlah satu, berkedudukan di Jakarta dan tidak ada unit ekstensifikasinya. Hal ini terkait dengan karakteristik WP yang dikelola umumnya langsung terdaftar di KPP tersebut, atau sebelumnya berasal dari KPP lain di seluruh tanah air.

3). Kantor Wilayah DJP yang menangani WP terbesar dan menengah ke bawah di tingkat Kantor Wilayah, yakni yang Wajib Pajaknya diadministrasikan dan dikelola oleh KPP Madya dan KPP Pratama. Kantor Wilayah ini terbesar di seluruh nusantara.

4). Kantor Wilayah DJP yang menangani WP menengah ke bawah tingkat Kantor Wilayah, yakni yang WP seluruhnya diadministrasikan dan dikelola oleh KPP Pratama. Kantor ini umumnya tersebar di seluruh nusantara.

4. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Ciri-ciri KPP modern adalah

- a. Paradigma organisasi berdasarkan fungsi, berbeda dengan sebelumnya berdasarkan jenis pajak.

- b. Bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan pajak.
- c. Merupakan penggabungan dari KPP, KPPBB, dan Kariipka, yang melayani semua jenis pajak.
- d. Pemeriksaan pajak hanya ada di KPP dengan konsep spesialisasi.
- e. Penerapan Kode Etik dan adanya Komite Etik Pegawai.
- f. Menggunakan system komunikasi dan teknologi informasi terkini (*e-government*).
- g. System penggajian dan prasarana kerja yang lebih baik.

Dalam implementasi, ada 3 (tiga) model atau jenis KPP modern, yaitu

1). KPP WP Besar (*large Taxpayers Office, LTO*)

Mengelola WP skala besar secara nasional dengan jenis badan dan terbatas jumlahnya. Di KPP ini tidak ada kegiatan ekstensifikasi, karena jumlah Wajib Pajaknya sudah tetap sekitar 200-300 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM, dan bea materai. KPP WP Besar hanya berkedudukannya di Jakarta.

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

Mengelola WP besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan jumlahnya juga terbatas. Di KPP Madya juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, jumlah Wajib Pajaknya

sudah tetap sekitar 200-500 yang ditetapkan oleh DJP. Jenis pajak yang dikelola juga hanya PPh, PPN, PPnBM, dan bea materai. Kedudukannya berada di beberapa Kanwil DJP di seluruh Indonesia, termasuk KPP khusus yang melayani WP penanaman modal asing, badan dan orang asing, serta perusahaan masuk bursa.

3). KPP Pratama (*Small Taxpayer Office, STO*)

Mengelola WP menengah ke bawah yaitu jenis badan di luar yang telah dikelola di KPP WP Besar dan KPP Madya serta orang pribadi. Di KPP Pratama ada kegiatan ekstensifikasi WP, sehingga jumlah Wajib Pajaknya dapat selalu bertambah sejalan dengan penambahan orang pribadi yang mempunyai penghasilan di atas penghasilan PTKP atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Jenis WP yang dikelola terdiri atas orang pribadi, badan maupun sebagai pemotong atau pemungut pajak (seperti bendaharawan instant pemerintah). Sedangkan jenis pajak yang dikelola adalah semua jenis pajak yang terdiri dari PPh, PPN, PPnBM, bea materai, PBB, dan BPHTB. Kedudukannya berada di semua Kantor Wilayah di tanah air, kecuali di Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Jakarta Khusus.

Karakteristik KPP Pratama adalah:

- a). Merupakan penggabungan dari tiga kantor unit pajak sebelumnya yaitu KPP, KPPBB, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak.
- b). Struktur organisasi umumnya sama dengan KPP WP Besar dan KPP Madya, hanya dengan penambahan satu seksi, yaitu seksi ekstensifikasi perpajakan.
- c). Sistem Administrasi Perpajakan yang digunakan merupakan gabungan dari Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP).
- d). Mengadministrasikan seluruh jenis pajak yang dikelola DJP (PPh, PPN, PPnBM, bea materai, PBB, dan BPHTB).
- e). *Account Representative* (AR) ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu yang berada di wilayah kerja KPP ang bersangkutan.

Keunggulan KPP Pratama adalah:

- a). Pelayanan satu atap (peningkatan pelayanan kepada WP).
- b). Program intensifikasi dan ekstensifikasi bisa lebih maksimal (adanya AR yang mengawasi seluruh kegiatan WP di daerah/wilayah tertentu).

c).Penggalian potensi WP Orang Pribadi bisa lebih ditingkatkan (strategi DJP ke depan adalah fokus ke WP Orang Pribadi).

Adapun sasaran pembentukan dan pengoperasian Kantor Wilayah dan KPP dengan administrasi modern adalah:

- 1). Maksimilasi penerimaan pajak.
- 2). Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan Wajib Pajak.
- 3). Memberikan jaminan kepada public bahwa DJP mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi.
- 4). Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan.
- 5). Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

2.4 Pelayanan Umum

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik disebut pelayanan umum. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan Umum yang prima berarti pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi atau bermutu. Menurut Boediono (2003) hakekat dari pelayanan umum yang prima adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Mengingat wajib pajak tidak memperoleh imbalan secara langsung atas pembayaran pajak, maka sudah selayaknya pelayanan dibidang ini harus lebih baik dibandingkan dengan pelayanan di bidang lain. Dengan kualitas pelayanan yang lebih baik diharapkan sumber penerimaan dan sumber pembangunan akan meningkat dari tahun ke tahun, sehingga dalam jangka panjang akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak bagi Negara (Indra, 2004).

2.4.1 Fasilitas Pelayanan

Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau WP sejalan dengan modernisasi (Pandiangan, 2008) adalah sebagai berikut :

1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Untuk meingkatkan pelayanan kepada WP, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau

laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh WP, sehingga tidak perlu ke masing-masing seksi. Tempat ini disebut Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), yakni tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di KPP dengan menggunakan system computer.

Pelayanan KPP diberikan sesuai dengan jam kerja KPP dan tetap melayani penerimaan surat dan atau laporan pada jam istirahat. Petugas TPT ditunjuk oleh Kepala Kantor dengan memperhatikan kecakapan petugas dan beban kerja yang ada. Setiap petugas TPT di beri *login* dan *password* tersendiri, dan *password* hanya digunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan.

2. *Account Representative (AR)*

Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya AR yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban WP dan melayani penyelesaian hak WP, termasuk tugas konsultasi bagi WP yang memerlukan informasi terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. AR berfungsi sebagai mediator antara WP dengan KPP.

AR bertugas di setiap seksi pengawasan dan konsultasi dimana tugasnya adalah:

- a. Bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada WP.
- b. Analisis kinerja WP, rekonsiliasi data WP dalam rangka intensifikasi.
- c. Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan prosen keberatan.
- d. Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada WP.
- e. Menyelesaikan permohonan surat keterangan yang diperlukan WP.

3. *Help Desk*

Untuk mempermudah dalam memperoleh segala informasi yang dibutuhkan mengenai perpajakan maka di setiap KPP telah disediakan help desk yang bertempat di lobby gedung KPP atau TPT. Petugasnya ialah pegawai yang dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan, serta mempunyai kemampuan berkomunikasi. Petugas help desk harus melayani masyarakat sesuai dengan hari dan jam kerja kantor.

4. *Complaint Center*

Berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan WP yang terdaftar di wilayah kerjanya. Ini merupakan bentuk keterbukaan DJP untuk perbaikan atas pelaksanaan tugas, terutama pelayanan kepada WP. Permasalahan yang disampaikan meliputi keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Namun tidak dimaksudkan untuk melayani keluhan mengenai penyimpangan atau pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh pegawai. Penyampaian pengaduan WP dapat dilakukan melalui beberapa media, seperti email, kantor pos, telepon bebas biaya, atau datang langsung.

5. *Call Center*

Fungsi utamanya adalah menyangkut pelayanan seperti konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan sebagainya, serta penanganan *complaint* WP. Dibutuhkannya call center disebabkan hal-hal berikut:

- a. Masyarakat untuk saat ini sangat mementingkan kepraktisan dan efisiensi, penggunaan telepon semakin meningkat untuk urusan bisnis.

- b. Akurasi dan konsistensi dapat ditingkatkan.
- c. Pelayanan secara keseluruhan bisa ditingkatkan.
- d. KPP bisa lebih focus pada pekerjaan melayani dan mengawasi WP (secara langsung).

6. Media Informasi Pajak

Guna melayani kebutuhan WP dalam hal informasi atas peraturan perpajakan, di KPP disediakan sarana atau media informasi pajak dalam bentuk touch screen. WP dapat mengakses segala suatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis. Proses operasional media informasi pajak dengan penggunaan *website* di internet, namun tidak perlu lagi melalui situs atau alamat lainnya di internet.

7. Website

Dalam rangka mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, telah dibuat website yang dikelola DJP, yaitu www.pajak.go.id. Demikian juga oleh Kantor Wilayah maupun KPP telah banyak membuat website masing-masing, terutama dalam rangka memberikan informasi dan pelayanan terhadap WP yang berlaku.

8. Pojok Pajak

Adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis, atau tempat tertentu lainnya.

9. *e-System Perpajakan*

Untuk mendukung modernisasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan, masyarakat maupun WP dapat memanfaatkan *e- System*, seperti :

a. *e-Registrasion*

adalah system pendaftaran, perubahan data WP dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui system yang terhubung langsung secara online dengan DJP.

b. *e-SPT*

adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN.

10. Sistem Informasi

Dalam rangka akurasi data, kecepatan, dan memperlancar pekerjaan, terdapat beberapa system informasi yang digunakan oleh unit-unit kerja DJP, seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di KPP, Sistem Informasi Geografis (SIG), dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di KPPBB, dan lainnya.

11. Kode Etik Pegawai

Salah satu bagian yang mendasar dari modernisasi perpajakan adalah perubahan sikap dan perilaku sumber daya manusianya. Hal ini didukung dengan adanya Kode Etik Pegawai DJP. Yang dimaksud Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat

pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, serta dalam pergaulan sehari-hari.

Pelaksanaan Kode Etik Pegawai diawasi secara ketat oleh badan independen yaitu Komite Kode Etik Pegawai yang diketuai Sekretaris Jenderal Departemen Keuangan, Komisi Ombudsman Nasional yang bertugas menangani pengaduan masyarakat, dan Tim khusus Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan. Pegawai yang melakukan pelanggaran Kode Etik dikenakan Sanksi moral dan atau hukuman disiplin.

2.4.2 Pelayanan Prima

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada WP dan seluruh *stakeholders* perpajakan, melalui surat edaran Direktorat Jenderal Pajak NO. SE-45/PJ/2007 ditegaskan “Pelayanan Prima Perpajakan”. Adapun pelayanan yang diberikan adalah:

2. Waktu pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pukul 07.30-17.00 WIB, dan pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan.
3. Yang bertugas di TPT dan Help Desk adalah pegawai yang sudah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pelayanan perpajakan.
4. Setiap tamu yang datang ke TPT, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan, dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil antrian.
5. Bila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama, maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan, dan tetap ramah.

6. Bila petugas tidak dapat menerima laporan/surat yang disampaikan oleh WP, misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskan secara jelas dan ramah, sampai WP memahami dengan baik.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Dekeng (2008) mengenai Pengaruh Penghasilan Wajib Pajak Dalam Mengintervensi Hubungan antara Pelayanan Publik Dengan Persepsi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Satu Yogyakarta, menunjukkan bahwa :

1. Pengujian Hipotesis 1 menunjukkan bahwa pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap persepsi penerimaan pajak. *Adjusted R²* sebesar 0.768 mengidentifikasi bahwa variabel pelayanan publik mampu menjelaskan variabel persepsi penerimaan pajak sebesar 76.8 % , sedangkan sisanya sebesar 23.2% dijelaskan oleh faktor lain diluar model.
2. Pengujian Hipotesis 2 menunjukkan bahwa penghasilan Wajib Pajak tidak mengintervensi hubungan antara pelayanan publik dengan persepsi penerimaan pajak. Meskipun secara parsial dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik dan penghasilan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap persepsi penerimaan pajak, namun secara interaksi dapat dijelaskan bahwa hubungan pelayanan publik dengan persepsi penerimaan pajak tidak dipengaruhi oleh penghasilan Wajib Pajak.

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

pelayanan publik, penyuluhan dan penghasilan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak.

Selanjutnya Tyarini (2004) melakukan studi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 Wajib Pajak sebagai responden menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak sangat dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pajak dan persepsi pelayanan publik.

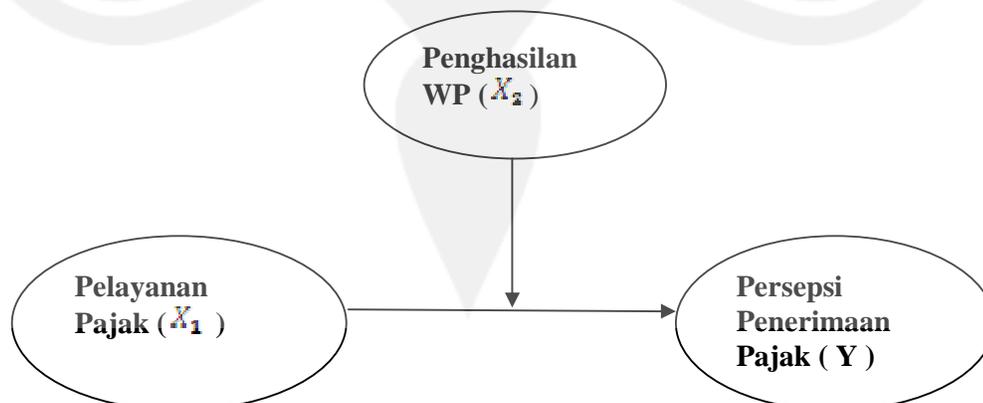
2.6. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Sesuai dengan tujuan penelitian, dimana peneliti ingin menemukan bukti empiris untuk menguji pengaruh penghasilan Wajib Pajak dalam memoderasi hubungan antara pelayanan pajak dengan persepsi penerimaan pajak, serta didukung oleh teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dibangun suatu kerangka pemikiran teoritis yang dijelaskan seperti pada gambar dibawah ini :

Gambar 1

Pengaruh Pelayanan Publik, Penghasilan Wajib Pajak dan Persepsi

Penerimaan Pajak



Y = Persepsi Penerimaan Pajak

X₁ = Pelayanan Pajak

X₂ = Penghasilan wajib pajak

Dari kerangka pemikiran teoritis tersebut diatas, maka diajukan dua buah pengembangan hipotesis yaitu :

1. Pelayanan pajak dan persepsi penerimaan pajak

Efektifitas pelayanan pajak dalam melayani masyarakat akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya tepat waktu, sehingga penerimaan pajak dapat meningkat. Efektifitas pelayanan pajak itu sendiri contohnya petugas memberi pelayanan yang baik, sopan, cepat dan memuaskan, peralatan di KPP sudah cukup memadai itu secara tidak langsung memberikan kesadaran kepada wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya dengan tepat waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh Fajar (2005) di KPP wilayah Purwokerto terhadap 100 Wajib Pajak, menunjukkan bahwa pelayanan publik, penyuluhan dan penghasilan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap persepsi penerimaan pajak.

2. Penghasilan Wajib Pajak dan persepsi penerimaan pajak

Supaya hasil penerimaan pajak yang diterima oleh KPP meningkat, tentunya jumlah para pembayar pajak harus semakin meningkat dari masa ke masa yang dibarengi dengan peningkatan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak (WP) untuk membayar pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kepatuhan administrative setiap Wajib Pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan jujur.

Sedangkan kesadaran WP adalah suatu kondisi dimana setiap WP mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran WP maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik. Sehingga penerimaan pajak dari tahun ke tahun juga akan meningkat karena WP melaporkan penghasilannya atau pendapatannya secara jujur dan tepat waktu.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Manik Asri (2009) di KPP Pratama Denpasar Timur menemukan bahwa kesadaran WP dalam melaporkan penghasilannya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WP Orang Pribadi. Sehingga penerimaan pajak di Denpasar Timur juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_2 : Penghasilan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap persepsi penerimaan pajak.

3. Penghasilan Wajib Pajak, Pelayanan pajak dan Persepsi penerimaan pajak

Untuk mencapai target penerimaan pajak tersebut, perlu adanya interaksi antara penghasilan Wajib Pajak (WP) dan pelayanan pajak, interaksi ini dapat berupa pelayanan yang baik yang diberikan oleh KPP Pratama Sleman akan meningkatkan kesadaran WP dalam membayar penghasilan atau pendapatannya dengan jujur. Sehingga penerimaan pajak dari tahun ke tahun juga akan meningkat.

Dimensi Menurut Parasuraman, et al (1994) dalam M. Andi Setijo Nugroho dan Sumadi (2005) terdapat 5 dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (fisik, perlengkapan, komunikasi), *Reliability* (kemampuan member pelayanan secara cepat dan memuaskan), *Responsiveness* (keinginan membantu dan member pelayanan dengan tanggap), *Assurance* (kesopanan dalam memberikan pelayanan), *Empaty* (kepedulian dan perhatian khusus).

Oleh karena itu aparat pajak khususnya KPP harus meningkatkan mutu pelayanan kepada WP Orang Pribadi agar tercipta interaksi yang baik antara WP dan aparat pajak, sehingga WP merasa puas dan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Dekeng (2008) di KPP Pratama Yogyakarta, menunjukkan bahwa penghasilan Wajib Pajak tidak

mengintervensi hubungan antara pelayanan publik dengan persepsi penerimaan pajak.

Selanjutnya Tyarini (2004) melakukan studi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 Wajib Pajak sebagai responden menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak sangat dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pajak dan persepsi pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

***H₃*: Penghasilan Wajib Pajak akan memoderasi hubungan antara pelayanan pajak dengan persepsi penerimaan pajak.**