

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Beberapa peneliti terdahulu yang berhubungan dengan *tax compliance* diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Pangestu dan Oman (2012) dengan judul penelitian analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *tax compliance* penyetoran SPT masa. *Grand theory* penelitian ini adalah sikap berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh, norma subyektif berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh, kontrol berperilaku yang dipesepekan berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh, dan niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian Pangestu dan Oman (2012) menggunakan metode survei yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto Kabupaten Banyumas. Sampel penelitian ini adalah PKP baik orang pribadi maupun badan yang menyampaikan SPT Masa PPN pada bulan Desember 2011. Pangestu dan Oman (2011) menggunakan teknik analisa data SEM. Hasil pengujian membuktikan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin positif sikap wajib pajak untuk patuh terhadap pajak, maka niat wajib pajak untuk patuh semakin besar. Hipotesis kedua menyatakan bahwa norma subyektif tidak berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar norma subyektif atau tekanan sosial dari lingkungan wajib pajak, maka

semakin besar pula niatnya untuk patuh. Pengaruh yang tidak signifikan menunjukkan bahwa niat seseorang tidaklah semata-mata dipengaruhi oleh norma subyektif dari orang-orang di sekelilingnya. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak atas kendali dan kesanggupan yang dimilikinya akan mendorong niat wajib pajak untuk patuh. Hipotesis keempat menyatakan bahwa niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini berarti bahwa wajib pajak yang memiliki niat untuk patuh yang tinggi, kepatuhan pajaknya juga tinggi.

Utami, dkk (2012), meneliti tentang pengaruh faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Grand theory* penelitian adalah kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di KPP Pratama Serang. Sampel diambil dengan teknik *Convenience Sampling*, menggunakan metode *Slovin*. Teknik analisa data pada penelitian ini adalah Analisis Regresi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima dimana kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif dan

signifikan dengan tingkat kepatuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kesadaran terhadap tingkat kepatuhan, hal ini dapat diartikan bahwa wajib pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan Negara. Pengujian hipotesis yang kedua memberikan hasil yaitu hipotesis kedua diterima dimana pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakat dapat mematuhi aturan perpajakan.

Hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Penelitian ini menunjukkan tidak adanya pengaruh efektifitas sistem terhadap tingkat kepatuhan. Kemungkinan hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi penggunaan system perpajakan modern oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama terhadap wajib pajak. Pengujian hipotesis yang keempat memberikan hasil yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan Tingkat kepatuhan. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hastuti dan Dyah (2010), meneliti tentang kepatuhan wajib pajak ditinjau dari faktor internal dan eksternal. Hastuti dan Dyah (2010) menggunakan *Machiavelli* sebagai faktor internal, dan ketetapan pemanfaatan hasil pajak,

kemungkinan terdeteksi kecurangan, lingkungan, besarnya pajak terutang, dan sanksi kecurangan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi kepatuhan wajib pajak. *Grand theory* penelitian adalah: sifat *Machiavellian* berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan pajak, persepsi terhadap ketepatan pemanfaatan hasil pajak berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan pajak, kemungkinan terdeteksinya kecurangan berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan perpajakan, lingkungan seseorang berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan pajak, besarnya pajak terutang berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan pajak, sanksi atas kecurangan berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan pajak.

Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang mempunyai kegiatan usaha dan wajib pajak badan. Peneliti menyebarkan 105 kuesioner, 66 kuesioner yang kembali dan 55 kuesioner yang dapat dijadikan sampel. Hipotesis penelitian diuji menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat Machiavelli yang dimiliki seseorang menjadi satu-satunya faktor yang mempengaruhi persepsi kepatuhan wajib pajak atas kewajiban menyetor, meng-hitung, dan melapor pajak sesuai dengan kondisinya. Seseorang yang memiliki sifat *Machiavelli* tinggi akan semakin berpersepsi bahwa ia patuh terhadap perpajakan. Apabila mengacu pada deskripsi sifat atau kepribadian *Machiavellian* yang me-nyatakan sebagai kepribadian yang kurang mempunyai afeksi dalam hubungan personal, mengabaikan moralitas konvensional, dan memperlihatkan komitmen ideologi yang rendah, sehingga mempunyai kecenderungan untuk memanipulasi orang lain, maka sebenarnya

kejujuran atas persepsinya untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan perlu diuji lebih lanjut.

Basri, dkk (2012) melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan pajak. *Grand theory* pada penelitian Basri, dkk (2012) adalah persepsi terhadap keadilan sistem perpajakan berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku tidak patuh, norma sosial berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku tidak patuh Wajib Pajak, norma moral berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku tidak patuh Wajib Pajak, risiko terdeteksinya kecurangan berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku tidak patuh Wajib Pajak, risiko terdeteksinya kecurangan berpengaruh terhadap ketidak patuhan pajak Wajib Pajak, besarnya sanksi berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku tidak patuh Wajib Pajak, besarnya sanksi berpengaruh terhadap ketidak patuhan pajak Wajib Pajak, religiusitas berpengaruh terhadap niat untuk tidak membayar pajak Wajib Pajak, religiusitas berpengaruh terhadap perilaku ketidak patuhan pajak Wajib Pajak, dan niat untuk berperilaku tidak patuh berpengaruh terhadap ketidakpatuhan pajak.

Basri, dkk (2012) menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tampan Pekanbaru. Sampel dipilih dengan teknik *incidental sampling*. Metode analisis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 1 yaitu persepsi keadilan sistem perpajakan berpengaruh terhadap niat berperilaku tidak patuh, diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi keadilan yang dirasakan oleh wajib

pajak terhadap pajak maka akan meningkatkan kesukarelaan untuk membayar pajak dengan kata lain semakin kecil keinginan untuk berperilaku tidak patuh dan sebaliknya semakin rendah keadilan yang dirasakan terhadap sistem perpajakan maka niat untuk tidak patuh makin tinggi. Hasil pengujian hipotesis 2a yaitu norma sosial berpengaruh terhadap niat berperilaku tidak patuh, ditolak. Hasil pengujian hipotesis 2b yaitu norma moral berpengaruh terhadap niat berperilaku tidak patuh, diterima. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa lingkungan sosial yang meliputi teman, teman sejawat dan keluarga tidak mempengaruhi wajib pajak untuk berniat tidak patuh, tetapi norma moral menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat berperilaku tidak patuh. Makin tinggi norma moral yang dimiliki seseorang maka makin rendah niat untuk berperilaku tidak patuh.

Hasil pengujian hipotesis 3a yaitu resiko terdeteksinya kecurangan terhadap niat, ditolak. Sementara hipotesis 3b yaitu resiko terdeteksinya kecurangan berpengaruh terhadap perilaku ketidakpatuhan juga ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdeteksinya resiko kecurangan oleh petugas pajak tidak mempengaruhi niat dan perilaku Wajib Pajak untuk tidak patuh. Hal ini disebabkan kemungkinan bagi Wajib Pajak orang pribadi deteksi risiko kecurangan sulit untuk dilakukan. Jika terdapat tambahan penghasilan Wajib Pajak pribadi susah dideteksi oleh sistem perpajakan kecuali Wajib Pajak tersebut secara sukarela melaporkannya.

Hasil pengujian hipotesis 4a yaitu sanksi berpengaruh terhadap niat, ditolak. Hipotesis 4b yaitu besarnya sanksi berpengaruh terhadap perilaku, diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi yang diberikan oleh

pemerintah tidak mempengaruhi niat seseorang untuk tidak patuh, tetapi berpengaruh terhadap perilaku tidak patuh. Sanksi yang diberlakukan pemerintah berpengaruh terhadap seseorang untuk berperilaku tidak patuh. Hal ini disebabkan wajib pajak memiliki perasaan takut diberikan sanksi oleh pemerintah. Hasil pengujian hipotesis 5a yaitu religiusitas berpengaruh terhadap niat, ditolak. Hasil pengujian hipotesis 5b yang menyatakan religiusitas, diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat religiusitas Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap niat berperilaku tidak patuh. Hal ini dikarenakan niat untuk tidak patuh tidak mempengaruhi nilai religiusitas mereka. Sementara pengaruh religiusitas terhadap perilaku tidak patuh berpengaruh. Hasil pengujian hipotesis 6 menyatakan bahwa niat berperilaku tidak patuh berpengaruh terhadap perilaku, diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki niat tidak patuh jika terdapat kesempatan berperilaku maka kesempatan tersebut akan direalisasikan dengan *action* mereka.

Ernawati dan Bambang (2012), meneliti pengaruh sikap, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan, dan sunset policy terhadap kepatuhan pajak. *Grand theory* penelitian ini adalah sikap terhadap kepatuhan pajak berpengaruh terhadap niat Wajib Pajak untuk berperilaku patuh, norma subjektif berpengaruh terhadap niat Wajib Pajak untuk berperilaku patuh, kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh pada niat Wajib Pajak untuk berperilaku patuh, kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak, *Sunset Policy* berpengaruh positif terhadap niat Wajib Pajak untuk

berperilaku patuh, niat untuk berperilaku patuh berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

Ernawati dan Bambang (2012) dalam penelitiannya menggunakan sampel Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Peluit. Sampel ditentukan menggunakan teknik random sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap berpengaruh terhadap niat untuk berperilaku patuh. Ini berarti bahwa ahli pajak yang memiliki sikap terhadap kepatuhan pajak positif, niat kepatuhannya tinggi atau sebaliknya jika sikap terhadap kepatuhan pajak negatif, niat kepatuhannya rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya ahli pajak yang mewakili WP Badan pada KPP bersikap positif atas kepatuhan pajak, artinya sebagai individu mereka mendukung kepatuhan pajak sebagai wujud kontribusi kepada negara. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh terhadap niat ditolak. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa lingkungan sosial yang meliputi teman, konsultan pajak, petugas pajak, pimpinan perusahaan, serta media cetak dan elektronik belum bisa memengaruhi ahli pajak untuk berniat patuh. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap niat Wajib Pajak untuk berperilaku patuh diterima. Hal ini berarti bahwa semakin kuat persepsi ahli pajak atas kuatnya sistem pengendalian perpajakan yang diterapkan di Indonesia, semakin besar niat ahli pajak untuk berperilaku patuh, atau sebaliknya. Hipotesis keempat yang menyatakan bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan pajak diterima. Variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan mempunyai pengaruh langsung paling besar terhadap Wajib Pajak

untuk berperilaku patuh. Hal ini berarti bahwa semakin kuat persepsi ahli pajak atas kuatnya sistem pengendalian perpajakan yang diterapkan di Indonesia, semakin mendorong ahli pajak untuk langsung berperilaku patuh. Hipotesis kelima yang menyatakan bahwa *sunset policy* berpengaruh positif terhadap terhadap niat wajib pajak untuk berperilaku patuh ditolak. Hal ini berarti bahwa *sunset policy* belum direspon oleh wajib pajak sebagai kebijakan yang menguntungkan sehingga belum bisa merangsang niat kepatuhan pajak. Hipotesis keenam yang menyatakan bahwa niat berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak diterima. Hal ini berarti bahwa apabila niat kepatuhan pajak tinggi, perilaku kepatuhan pajaknya tinggi atau sebaliknya. Dengan kata lain, perilaku kepatuhan pajak dipengaruhi oleh niat ahli pajak.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No.28 th 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak adalah iuran wajib yang dibayarkan kepada negara dengan tata cara dan jumlah sesuai dengan porsinya yang diatur dalam undang-undang yang berlaku. Sedangkan penghasilan merupakan apa yang diperoleh, dapat dikatakan sebagai upah dari sesuatu yang telah dikerjakan. Pajak penghasilan berarti iuran

yang wajib dibayarkan kepada kas negara atas penghasilan yang diperoleh dalam satu tahun.

Pajak Penghasilan dikena sebagai Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25 atau PPh 25 adalah pajak yang dibebankan pada penghasilan perorangan, perusahaan atau badan hukum lainnya. Pajak penghasilan bisa diberlakukan progresif, proporsional, atau regresif (Wikipedia, 2015). Suandy (2011;43) menyatakan bahwa PPh termasuk dalam kategori sebagai pajak subjektif, artinya pajak dikenakan karena ada subjeknya yakni yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan.

Sedangkan Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap Subjek Pajak Penghasilan atas Penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Subjek pajak tersebut dikenai pajak apabila menerima atau memperoleh penghasilan. Subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan, dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh) disebut Wajib Pajak. Wajib Pajak dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau dapat pula dikenai pajak untuk penghasilan dalam bagian tahun pajak apabila kewajiban pajak subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak.

Pajak Penghasilan merupakan jenis pajak subjektif yang kewajiban pajaknya melekat pada Subjek Pajak yang bersangkutan, artinya kewajiban pajak tersebut dimaksudkan untuk tidak dilimpahkan kepada subjek pajak lainnya. Oleh karena itu dalam rangka memberikan kepastian hukum, penentuan saat mulai dan berakhirnya kewajiban pajak subjektif menjadi penting.

Seseorang dapat dikatakan menjadi wajib pajak orang pribadi dan wajib untuk mengurus serta memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bila seseorang tersebut memenuhi ukuran sebagai subjek dan objek pajak. Ketentuan Subjek Pajak sendiri secara umum dapat dikategorikan sebagai berikut: 1. Orang atau badan yang menurut undang-undang dikenakan pajak (Pasal 1 UU PPh no. 36/2008). 2. Menerima atau memperoleh penghasilan. 3. Dikenakan pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama tahun pajak, atau bagian tahun pajak. 4. Subyek Pajak Orang Pribadi dibedakan Subyek Pajak OP Dalam Negeri dan Subyek Pajak OP Luar Negeri.

Objek PPh Orang Pribadi sebagai berikut: (1) Penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh orang pribadi, baik yang berasal dari Indonesia atau dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun; (2) Penghasilan sudah melebihi Pendapatan Tidak Kena Pajak selama setahun. (Tahun 2012 sebesar Rp. 15.840.000,00 untuk tahun 2013 dan sesudahnya minimal sebesar Rp. 24.300.000,00)

Sebagaimana diatur dalam Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), WP menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai suatu sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang terutang. Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan

atau bukan objek pajak dan/ atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Suandy, 2005;159).

SPT berfungsi sebagai sarana untuk [melaporkan pembayaran](#) atau pelunasan pajak baik yang dilakukan WP sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan atau pemungutan yang dilakukan oleh pihak pemotong atau pemungut, melaporkan harta dan kewajiban, dan penyetoran pajak dari pemotong atau pemungut yang bersumber dari pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan. Sehingga SPT mempunyai makna yang cukup penting baik bagi Wajib Pajak maupun aparat pajak. [Pelaporan pajak](#) dapat disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di mana WP terdaftar.

2.2.2 Kepatuhan Pajak

Pangestu dan Rusmana (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa menurut kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu:

1. Kepatuhan Formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Jika wajib pajak menyampaikan SPT dan membayar pajak terutang-nya tepat waktu, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.
2. Kepatuhan Material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi

dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Jika wajib pajak mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan dalam UU Perpajakan, maka wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan material (tepat bayar).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menyebutkan bahwa, wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi per-syaratannya sebagai berikut: (1) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; (2) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; (3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan (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.

Berdasarkan pemahaman diatas mengenai kepatuhan pajak (*tax compliance*), maka diharapkan seluruh warga negara darap lebih patuh dalam perpajakan sehingga dapat memenuhi fungsi dari pajak. Menurut Laksono dan Didik (2011) fungsi pajak dibagi menjadi:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi pajak terletak di sektor publik sebagai sumber dana atau sarana untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya, sesuai undang-undang yang

berlaku pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2. Fungsi Mengatur (*Regulated*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan, seperti di bidang ekonomi, sosial dan lain sebagainya.

3. Fungsi Demokrasi

Pajak sebagai fungsi demokrasi adalah fungsi yang merupakan salah satu pengeluaran atau wujud salah satu sistem gotong royong, termasuk kegiatan pemerintah.

4. Fungsi Distribusi

Fungsi distribusi yaitu suatu fungsi yang lebih menekankan unsur pemerataan dan keadilan masyarakat.

2.2.3 *Theory of Reasoned Action (TPA)*

Theory of Reasoned Action (TRA) merupakan teori yang dikembangkan oleh Feishbein dan Ajzen (1975). *Theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) adalah teori yang memiliki asumsi bahwa individu secara sadar mempertimbangkan konsekuensi alternatif perilaku yang sedang mempertimbangkan dan memilih salah satu dari pertimbangan tersebut yang dapat memberikan konsekuensi paling diharapkan. Teori tindakan beralasan digunakan untuk meramalkan dan mengerti perilaku individu dalam kehidupan sosial. Teori tindakan beralasan merupakan teori umum tentang psikologi sosial yang telah terbukti dengan baik dengan menyatakan bahwa suatu keyakinan tertentu dapat

mempengaruhi persepsi perilaku dan perilaku sebenarnya (Warmanto dan Handhika, 2013).

TRA memiliki tiga komponen, yaitu niat berperilaku, sikap, dan norma subyektif. Niat adalah tendensi seseorang ketika orang tersebut berusaha untuk menggunakan sikap secara spesifik. Niat dapat diukur dengan menggunakan norma subyektif dan sikap yang mempengaruhi niat seseorang di dalam bertindak sedangkan norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan dan motivasi dimana apakah menginginkan orang lain untuk terlibat di dalamnya. Oleh karena itu keyakinan, evaluasi, dan motivasi akan mempengaruhi niat dengan sendirinya. Niat untuk menggunakan kembali dan membentuk perilaku untuk menggunakan suatu barang atau jasa dapat tercapai apabila konsumen telah membentuk sikap yang positif terhadap suatu barang atau jasa (Ajzen dan Fishbein 1980, 99 dalam Wharmanto dan Handhika, 2013).

Theory of Reasoned Action (TRA) dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh lingkungan yang berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku.

Penelitian Achmat (2010) menyatakan bahwa *Theory of Reasoned Action* paling berhasil ketika diaplikasikan pada perilaku yang di bawah kendali individu sendiri. Jika perilaku tersebut tidak sepenuhnya di bawah kendali atau kemauan individu, meskipun ia sangat termotivasi oleh sikap dan norma subjektifnya, ia mungkin tidak akan secara nyata menampilkan perilaku tersebut.

2.2.4 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan kelanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model TPB merupakan pengembangan dari model TRA dengan adanya penambahan satu variabel, yaitu kontrol berperilaku yang dirasakan. Kontrol berperilaku secara langsung mempengaruhi niat untuk melaksanakan suatu perilaku dan juga mempengaruhi perilaku di mana dalam situasi pengguna berniat untuk melaksanakan suatu perilaku namun dihalangi dalam melakukan tindakan tersebut. Kontrol berperilaku yang dirasakan ditunjukkan dengan tanggapan seseorang terhadap halangan dari dalam atau halangan dari luar sewaktu melakukan perilaku atau tingkah laku. Kontrol berperilaku dapat mengukur kemampuan seseorang dalam mendapatkan sesuatu dalam mengambil suatu kegiatan (Wharmanto dan Handhika; 2013).

Niat dapat menjelaskan tingkah laku seseorang yang juga dipengaruhi oleh sikap, norma subyektif, dan kontrol berperilaku yang dirasakan. Sikap lebih melihat kepada penilaian dari seseorang bahwa pelaksanaan pada suatu tingkah laku adalah positif dan itu berlaku pula sebaliknya, sedangkan norma subyektif lebih melihat kepada persepsi seseorang bahwa orang yang memikirkan orang lain yang dekat dengannya harus atau tidak harus melakukan suatu tingkah laku dalam konteks tertentu. Norma subyektif juga ditunjukkan kepada persepsi seseorang terhadap orang lain dimana orang tersebut perlu memberikan atau menunjukkan tingkah laku tersebut.

Ernawati dan Bambang (2012) mendefinisikan faktor-faktor penentu *theory of planned behavior* sebagai berikut :

1. Sikap terhadap perilaku.

Keyakinan-keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) yang kemudian menghasilkan sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) adalah keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), apakah perilaku tersebut positif atau negatif. Dalam penelitian ini, sikap terhadap kepatuhan pajak adalah seberapa besar keyakinan Wajib Pajak atas hasil yang akan diperoleh atas kepatuhan pajak dan evaluasi atas hasil perilaku kepatuhan pajak.

2. Norma Subjektif

Keyakinan normatif (*normative beliefs*) adalah keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang memotivasi seseorang untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Keyakinan normatif merupakan indikator yang kemudian menghasilkan norma subjektif (*subjective norms*). Jadi norma subjektif adalah persepsi seseorang tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. Seseorang bisa terpengaruh atau tidak terpengaruh oleh tekanan sosial. Berkaitan dengan studi ini, norma subjektif adalah keyakinan wajib pajak tentang kekuatan pengaruh orang-orang atau faktor lain di lingkungannya yang memotivasi seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhan pajak.

3. Kontrol perilaku yang dipersepsikan

Keyakinan kontrol (*control beliefs*) yang kemudian melahirkan kontrol perilaku yang dipersepsikan adalah keyakinan tentang keberadaan hal-hal

yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam studi ini adalah keyakinan Wajib Pajak tentang seberapa kuat sistem pengawasan yang dilakukan DJP untuk meminimumkan ketidakpatuhan pajak atau memaksimum-kan kepatuhan pajak.

Hambatan yang biasanya timbul pada saat perilaku tersebut ditunjukkan terkadang muncul dari dalam maupun dari luar individu (faktor lingkungan). Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif ataupun negatif, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norm*) dan *control beliefs* meng-hasilkan *perceived behavioral control* (Ajzen, 2002:2 dalam Agustiantono dan Andri, 2012).

2.2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Jatmika, 2006).

Utami dkk (2012) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa secara garis besar kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu menyangkut kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu meliputi sikap kontrak personil (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

2.2.6 Pengetahuan dan Pemahaman Pajak

Widayati dan Nurlis (2010) menyebutkan bahwa untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak, dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu *Pertama*, kepemilikan NPWP, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasi pajak. *Kedua*, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami hak wajib pajak seperti penggunaan fasilitas umum, pemakaian jalan raya yang halus, pembangunan sekolah-sekolah negeri dan lain-lain, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melapor-kan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka mereka akan melakukan kewajib-an perpajakannya. *Ketiga*, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham WP terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham WP terhadap sanksi yang diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakan-nya.

Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan tarif pajak. Sesuai dengan Pasal 7 ayat 1, Undang-Undang No. 36 tahun 2008, yang besarnya kemudian dirubah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 162/PMK.011/2012 tentang penyesuaian besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak, maka tarif (pemotong) pajak penghasilan pribadi (PTKP)

1. Rp 24.300.000,00 untuk diri wajib pajak orang pribadi.
2. Rp 2.025.000,00 untuk wajib pajak yang kawin.
3. Rp 24.300.000,00 untuk tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung oleh suami.
4. Rp 2.025.000,00 untuk anggota keluarga wajib pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak, maksimal tanggungan 3 orang.

Kelima, adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dan *keenam* adalah bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training per-pajakan yang mereka ikuti. Adanya pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran WP untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Sikap Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Patuh Pajak

Sikap terhadap peraturan perpajakan merupakan perasaan positif atau negatif yang ditunjukkan oleh WPOP terhadap peraturan perpajakan. Sikap positif terhadap peraturan perpajakan akan mempengaruhi individu untuk berniat mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya, sikap negatif terhadap peraturan perpajakan akan mempengaruhi individu untuk berniat tidak mematuhi peraturan perpajakan (Agustiantono dan Andri, 2012). Dalam hal ini, seseorang berkecenderungan akan bertindak untuk melakukan tindakan terhadap objek sikap jika seseorang tersebut mendukung suatu objek sikap.

Penelitian ini berdasarkan konsep sikap yang didasarkan oleh sikap manusia secara umum yang kemudian diterapkan pada kepatuhan pajak oleh wajib pajak. Sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dibentuk oleh suatu keyakinan-keyakinan wajib pajak meliputi apa yang diketahui, diyakini, dan dialami wajib pajak mengenai pelaksanaan peraturan perpajakan. Keyakinan-keyakinan terhadap perilaku kepatuhan pajak akan menghasilkan suatu sikap terhadap kepatuhan pajak yang positif atau negatif, yang kemudian akan membentuk niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Penelitian Pangestu dan Oman (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa seseorang wajib pajak yang mendukung (bersikap positif) terhadap tindakan kepatuhan pajak akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tindakan kepatuhan pajak. Demikian pula sebaliknya, seorang wajib pajak yang tidak

mendukung (bersikap negatif) terhadap tindakan kepatuhan pajak akan memiliki kecenderungan untuk tidak melakukan tindakan kepatuhan pajak. Berdasarkan teori dan penjelasan diatas, dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

H_{1a} : Sikap berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh pajak.

H_{1b} : Sikap berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dengan niat sebagai variabel intervening.

2.3.2 Pengaruh Norma Subyektif Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Patuh Pajak

Norma subjektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu saat satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk memenuhi mereka (Ajzen, 1991 dalam Pangestu dan Oman, 2012). Tekanan sosial dapat membentuk norma subjektif seseorang, yaitu individu akan melakukan tindakan seperti apa yang diharapkan orang-orang yang dianggapnya penting. Apabila orang-orang yang dianggap penting oleh wajib pajak bersikap positif terhadap kepatuhan pajak, maka wajib pajak akan patuh untuk membayar pajak. Sebaliknya, apabila orang yang dianggap penting oleh wajib pajak menunjukkan sikap yang negatif terhadap kepatuhan pajak, maka wajib pajak akan menghindari dari pajak.

Ernawati dan Bambang (2012) menyatakan bahwa sikap terhadap kepatuhan pajak yang positif atau negatif yang sudah terbentuk dari pengetahuan dan pengalaman wajib pajak maupun orang lain akan membentuk niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh. Namun, niat ini bisa berubah karena pengaruh orang

sekitar atau faktor yang lain. Berdasarkan penjelasan diatas, dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

H2a : Norma Subjektif berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh pajak.

H2b : Norma subyektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dengan niat sebagai variabel intervening.

2.3.3 Pengaruh Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan Berpengaruh Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Patuh Pajak

Kontrol perilaku adalah terlibatnya perasaan seseorang mengenai mudah atau sulitnya dalam mewujudkan perilaku tertentu. Persepsi kontrol perilaku atau kontrol perilaku dapat berubah-ubah sesuai dengan situasi dan jenis perilaku yang akan dilakukan oleh individu tersebut. Keyakinan merupakan pusat kendali dimana individu akan mencapai suatu keberhasilan dalam melakukan segala sesuatu yang tergantung pada seberapa keras usahanya sendiri.

Kontrol keperilakuan mempengaruhi niat didasarkan atas asumsi bahwa kontrol keperilakuan yang dipersepsikan oleh individu akan memberikan implikasi motivasi pada orang tersebut (Ajzen, 1991 dalam Pangestu dan Oman, 2012). Seseorang yang memiliki persepsi kontrol perilaku yang tinggi akan terus terdorong dan berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal karena ia yakin bahwa dengan adanya sumberdaya dan kesempatan yang ada, kesulitan yang akan dihadapinya dapat diatasi. Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) dalam konteks perpajakan adalah ukuran tingkatan kendali yang dimiliki oleh seseorang yang tergolong sebagai wajib pajak dalam

menunjukkan perilaku tertentu, seperti melaporkan jumlah penghasilan yang sesungguhnya, melakukan kecurangan dengan mengurangi beban yang seharusnya tidak boleh dilakukan pengurangan dalam penghasilan, serta perilaku lainnya yang menampilkan adanya ketidakpatuhan pajak (Bobek dan Hatfield, 2003 dalam Agustianto dan Andri, 2012). Berdasarkan penjelasan diatas, dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

H_{3a} : Kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh pajak.

H_{3b} : Kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dengan niat sebagai variabel intervening.

2.3.4 Pengaruh Niat Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Manusia bertindak sesuai dengan niat atau tendensinya. Niat untuk patuh terhadap pajak merupakan keadaan dimana seseorang wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak cenderung berperilaku patuh. Dalam Pangestu dan Oman (2012) kecenderungan adalah kecondongan pribadi wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh yang pada akhirnya wajib pajak akan memberikan keputusan pribadi yang dipilih. Jika seorang wajib pajak beranggapan bahwa tindakan membayar pajak akan memberikan banyak keuntungan, maka wajib pajak akan berniat positif yaitu patuh pajak. Dengan demikian, wajib pajak tidak akan melakukan tindakan menghindari membayar pajak. Namun sebaliknya, jika seorang wajib pajak memiliki anggapan bahwa membahayakan pajak hanya akan menimbulkan kerugian, maka wajib pajak akan cenderung berniat negatif terhadap pajak. Wajib

pajak akan menghindar dari kewajiban membayar pajak atau tidak patuh pajak jika ia berniat negatif.

Ernawati dan Bambang (2012) menyebutkan bahwa teori perilaku terencana, perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya intensi atau niat untuk berperilaku. Sementara itu, munculnya niat berperilaku selain ditentukan oleh sikap dan norma subjektif, juga ditentukan oleh kontrol perilaku yang dipersepsikan. Ketiga komponen ini berinteraksi dan menjadi indikator bagi niat yang pada gilirannya menentukan apakah perilaku tertentu akan dilakukan atau tidak. Jadi, niat dalam penelitian ini merupakan variabel mediasi atau variabel intervening, yaitu variabel yang memengaruhi hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Berdasarkan penjelasan diatas, dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

2.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan mampu membawa dampak positif terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melapor dan menyetor pajak. Utami dkk (2012) menyebutkan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Tjiptono (2007) dalam Basri (2012) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Berdasarkan penjelasan diatas, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H5 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

2.3.6 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Menurut Utami dkk (2012) pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Dalam pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

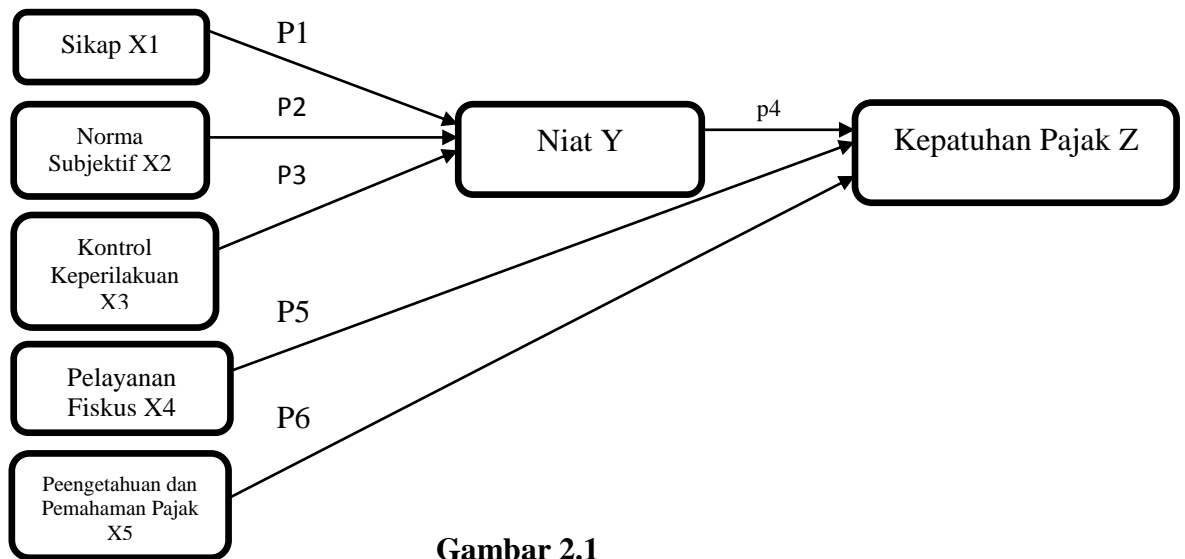
Apabila pengetahuan dan pemahaman dihubungkan dengan kepatuhan pajak, menurut (Murti dkk, 2014) Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan. Namun dengan banyaknya informasi yang diperoleh dari media dapat menimbulkan yang negatif dari wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan wajib pajak yang kurang mendapat informasi biasanya akan

biasa saja. Karena mereka tidak terlalu mengetahui duduk persoalannya maka mereka akan tetap memberikan opini positif. Pada akhirnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan diatas, dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

H₆ : Pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

2.4 Rerangka Konseptual

Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam kepatuhannya memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 variabel independen, 1 variabel intervening dan 1 variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah sikap, norma subjektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan, pelayanan fiskus, dan pengetahuan dan pemahaman pajak. Variabel intervening yang digunakan adalah niat, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan pajak. Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual