

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

1. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Mutia, Sri Putri Tita (2014). Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel bebas yang digunakan adalah sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier. Hasil penelitian dari Mutia adalah bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib.
2. Yulianti, Ika (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kondisi Lingkungan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel bebas yang digunakan adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kondisi lingkungan. Variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode analisis Regresi Berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kondisi lingkungan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.

3. Widyastuti, Ella (2015). Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel bebas yang digunakan adalah tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Analisis yang digunakan adalah Regresi linear berganda. Bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.
4. Widayati dan Nurlis (2010) melakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Analisis data yang digunakan regresi berganda dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
5. Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni (2013) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi di Surabaya. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada serta variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Surabaya.

Beberapa peneliti terdahulu di atas dapat disimpulkan pada tabel 2.1 sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil Analisis
1.	Mutia, Sri Putri Tita (2014)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel bebas yang digunakan adalah sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Regresi Berganda	Bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib.
2.	Yulianti, Ika (2016)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak,	Variabel bebas yang	Regresi Berganda	Bahwa pemahaman wajib pajak,

		Kualitas Pelayanan  Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kondisi Lingkungan  Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	digunakan adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kondisi lingkungan.  Variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi		kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kondisi lingkungan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.
3.	Widyastuti, Ella (2015)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Variabel bebas yang digunakan adalah tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak.  Variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak.	Regresi linear berganda	Bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.
4.	Widayati dan Nurlis (2010)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib	Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak,	Regresi berganda	Kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas

		pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.	pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan.  Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak.		sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
5.	Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya	Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada serta variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak.	Regresi Linier Berganda	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan

Sumber : Penelitian sebelumnya, diringkaskan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel pemahaman wajib pajak, lingkungan wajib pajak, pelayanan perpajakan sedangkan untuk subyek pajaknya tetap menggunakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori Kepatuhan Pajak (*Theory of Tax Compliance*)**

Teori Kepatuhan Pajak menurut Devos (2014) dibagi ke dalam dua pendekatan yaitu: (1) *Economic detrrerance approach* dan (2) *Psychological approach*. Dimana dalam *economic detrrerance approach* dilakukan pendekatan dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti sistem dan informasi perpajakan, pemotongan pajak oleh pihak lain, denda pajak, kemungkinan diperiksa pajak, dan besaran tarif pajak. Sedangkan pendekatan psikologis, akan dijelaskan selanjutnya.

### **2.2.2 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)**

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein tahun 1985 adalah penyempurnaan dari teori yang dikemukakan sebelumnya yaitu Teori Perilaku Beralasan (*Theory of Reasoned Action*). Teori Perilaku Beralasan menyatakan bahwa niat melakukan sesuatu perilaku dipengaruhi oleh dua faktor yaitu sikap dan norma subjektif. Setelah beberapa tahun dilakukan pemetaan analisis terhadap teori tersebut, Ajzen menyimpulkan bahwa Teori Perilaku Beralasan hanya berlaku terhadap perilaku yang di bawah kontrol

individu seseorang, namun tidak berlaku terhadap perilaku yang tidak di bawah kontrol individu tersebut.

Hal tersebut karena ada faktor lain yang dapat menghambat atau membantu niat seseorang untuk berperilaku. Ajzen dan Fishbein menambahkan satu faktor yang dapat mempengaruhi niat dalam berperilaku yaitu kontrol perilaku yang dipersepsikan (*Perceived Behavior Control*). Atas penambahan faktor tersebut, Ajzen dan Fishbein kemudian mengubah Teori Perilaku Beralasan menjadi Teori Perilaku Terencana.

#### **a. Sikap Terhadap Perilaku**

Sikap terhadap kepatuhan pajak berdasarkan teori perilaku terencana bahwa keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) yang kemudian menghasilkan sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) adalah keyakinan seseorang terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), baik hasilnya positif atau negatif. Dalam penelitian ini, sikap terhadap kepatuhan pajak adalah seberapa besar keyakinan Wajib Pajak terhadap hasil yang akan diperoleh atas kepatuhan pajak dan evaluasi atas hasil perilaku kepatuhan pajak tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan pemahaman wajib pajak, wajib pajak yang paham pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar dan melaporkan pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

## **b. Norma Subjektif**

Definisi norma subjektif menurut Fishbein & Ajzen (2005:307) adalah persepsi seseorang tentang pendapat orang lain yang menyatakan harus atau tidaknya melakukan suatu perilaku tertentu. Ajzen berasumsi bahwa norma subjektif ditentukan oleh keyakinan normatif (*normative beliefs*) dan keinginan untuk mengikuti (*motivation to comply*). Keyakinan normatif berhubungan dengan harapan-harapan yang berasal dari referent atau orang lain yang berpengaruh terhadap seseorang (*significant others*). Selain itu juga ditentukan oleh *motivation to comply*.

Seseorang yang yakin bahwa kebanyakan referent akan setuju jika dirinya berperilaku tertentu, dan adanya motivasi untuk mengikuti perilaku tersebut, akan merasakan tekanan sosial untuk melakukannya. Begitupun sebaliknya jika seseorang yakin bahwa kebanyakan referent akan tidak setuju atas perilaku tertentu yang akan dilakukannya dan tidak ada motivasi untuk mengikutinya, maka akan menyebabkan tekanan sosial untuk tidak melakukannya. Hal tersebut yang dimaksud dengan *subjective norm* (Ajzen, 2005). Dalam penelitian ini, norma subjektif adalah keyakinan Wajib Pajak tentang kekuatan pengaruh orang lain atau faktor lainnya yang memotivasi seseorang untuk patuh pajak atau tidak patuh pajak hal ini terkait dengan lingkungan wajib pajak, jadi wajib pajak akan patuh membayar kewajibannya tergantung dari lingkungan wajib pajak berada.



### **c. Kontrol Perilaku yang dipersepsikan**

Ismail dan Zain (2008) menyatakan bahwa kontrol perilaku merupakan persepsi seseorang tentang kontrol yang dimilikinya sehubungan dengan suatu perilaku. Dan Ajzen (2005) menjelaskan bahwa perilaku seseorang tidak hanya dikendalikan oleh dirinya sendiri tetapi juga membutuhkan kontrol. Ketika seseorang percaya bahwa dirinya tidak memiliki kesempatan dan kekuatan untuk menunjukkan suatu perilaku (kontrol perilaku rendah), maka ia tidak akan memiliki niat yang kuat untuk menunjukkan perilaku tersebut (Engel, Blackwell, dan Miniard, 1995). Kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam penelitian ini adalah keyakinan Wajib Pajak tentang seberapa kuat sistem pengawasan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meminimumkan ketidakpatuhan pajak atau memaksimumkan kepatuhan pajak hal ini berkaitan dengan pelayanan perpajakan.

### **2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005:148). Nurmantu dalam Devano dan Rahayu 2006 mendefinisikan pengertian kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak

yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak. Ada 2 macam kepatuhan (Supadmi, 2009) :

1. Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Menurut Nasucha 2004 dalam Widjaya 2011, kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Sedangkan menurut Gibson 1991 dalam Jatmiko 2006 kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi.

Menurut Nurmantu (2003) dalam Sofyan (2005) kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

#### **2.2.4 Pemahaman Wajib Pajak**

Menurut Fikriningrum (2012) pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan

pemahaman peraturan perpajakan merupakan panalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan yang dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu :

1. Kepemilikan NPWP
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan tarif pajak
5. Adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Publik (KPP).
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut (Rahayu 2010:141) yaitu wajib pajak harus meliputi :

1. Pengetahuan dan pemahaman mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai Fungsi Perpajakan.

Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Rahayu (2010:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pemahaman yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pemahaman perpajakan masyarakat melalui pendidikan

perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut penelitian Widayati dan Nurlis (2010) untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu :

1. Kepemilikan NPWP, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak seperti penggunaan fasilitas umum, pemakaian jalan raya yang halus, pembangunan sekolah-sekolah negeri, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka mereka akan melakukan kewajiban perpajakannya.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakannya.
4. Pengertahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP) dan tarif pajak.

Adanya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

### 2.2.5 Lingkungan Wajib Pajak

Lingkungan terdiri keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang wajib pajak, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran wajib pajak, peraturan perpajakan yang diikuti dan syarat/permintaan biaya yang sesuai. Lingkungan yang mempengaruhi seseorang untuk *compliance* dan *noncompliance* tidak dapat ditinjau dari hanya satu variabel penyebab (Daroyani, 2010).

Kepatuhan dapat dipengaruhi oleh lingkungan, sedangkan lingkungan itu dipengaruhi oleh determinan atau variabel-variabel yang ada dalam didalam lingkungan itu sendiri untuk membentuk tipe-tipe lingkungan yang *compliance* dan yang *non compliance*. Tipe-tipe lingkungan yang *compliance* sebagai berikut:

1. *Lazy compliance*, yaitu tipe lingkungan yang berkaitan erat dengan tipe atau komponen perilaku wajib pajak sendiri, dengan mengharuskan untuk belajar kerumitan atau perubahan peraturan, formulir yang susah dimengerti. Pencatatan yang mendetail, permintaan palaporan penghasilan yang bermacam-macam sehingga banyak orang yang gagal untuk meluangkan waktu dan energi dalam melaporkan pajaknya.
2. *Brokered compliance*, yaitu tipe lingkungan yang kepatuhan wajib pajak yang timbul ketika seseorang mendapat anjuran dari professional.
3. *Social compliance*, yaitu kepatuhan seseorang terhadap hukum adalah hasil secara langsung maupun tidak langsung tekanan dan pengharapan orang-orang disekitar dan komunitas. Indikator lingkungan wajib pajak berada ditunjukkan dengan :

- a. Masyarakat atau lingkungan
- b. Perekonomian
- c. Prosedur pelaporan

Lingkungan yang tidak kondusif seperti: lingkungan bisnis wajib pajak berada yang sulit menerapkan/mengikuti peraturan yang berlaku, prosedur yang berbeliti-belit dan harus mengeluarkan biaya untuk urusan di kantor pajak, para pemimpin dan para wakil/tokoh rakyat yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan juga memberi contoh yang tidak baik terhadap masyarakat.

#### **2.2.6 Pelayanan Perpajakan**

Pelayanan perpajakan diartikan sebagai proses pemberian bantuan kepada kebutuhan wajib pajak untuk menciptakan kepuasan diri wajib pajak yang mendorong kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Boediono (2003:60). Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003:9), "Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan". Adapun karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Menurut Boediono (2003), hakikat pelayanan umum antara lain :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dari instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berguna
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Waluyo (2007:42), pada tanggal 3 Februari 2003 Dirjen Pajak telah mengeluarkan Keputusan No.kep.27/PJ/2003 Tentang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan perpajakan. Keputusan Dirjen pajak tersebut mempunyai dasar pertimbangan yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan terpadu untuk setiap kantor pelayanan pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib tanpa mendatangi masing-masing seksi.
2. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Pelayanan perpajakan adalah bentuk bantuan atau pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur perpajakan secara efektif tanpa birokrasi sesuai dengan peraturan perpajakan yang bersifat mudah, sederhana dan mempunyai kepastian hukum yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan negara pada sektor

perpajakan. Pelayanan terhadap wajib pajak sangat berperan dalam usaha meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib dalam menjalankan kewajibannya.

## **2.3 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pemahaman atau Pengetahuan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Dengan paham dan mengertinya wajib pajak tentang perpajakan akan lebih mendukung wajib pajak untuk bersikap patuh.

Penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010), menunjukan bukti bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Widyastuti (2015) yang juga menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan analisis tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.



### **2.3.2 Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Lingkungan wajib pajak adalah hasil secara langsung maupun tidak langsung tekanan maupun pengharapan orang-orang disekitar dan komunitas dimana wajib pajak berada. Penelitian yang dilakukan Widyastuti (2015), menunjukan bukti bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Yulianti (2016) yang juga menunjukkan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan analisis tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>2</sub> : Lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.3 Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas.

Penelitian yang dilakukan Yulianti (2016), menunjukan bukti bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

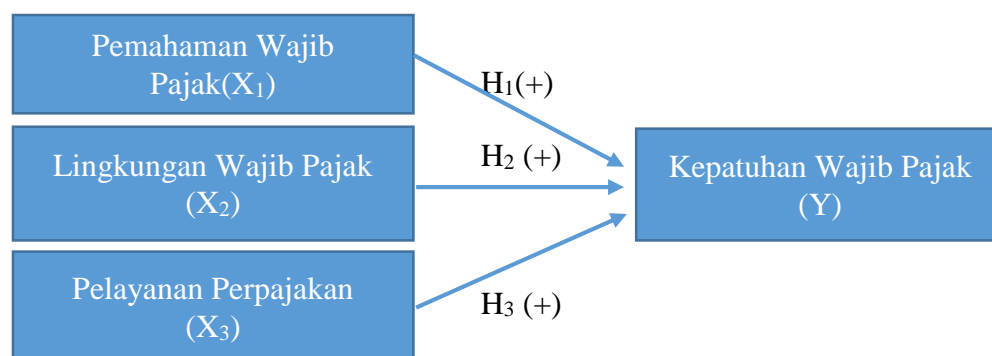
Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Mutia (2014) yang juga menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan analisis tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>3</sub> : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## 2.4 Rerangka Konseptual

Rerangka Konseptual dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut ini:



**Gambar 2.1**  
**Rerangka Konseptual**

Penjelasan :

Berdasarkan rerangka berpikir di atas menunjukkan bahwa variabel independen (X) masing-masing berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), adapun variabel independen (X) adalah :

Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) diduga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena pemahaman perpajakan sangat berperan bagi kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak yang paham akan perpajakan dan tata cara perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan lain sebagainya dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Arti dari pengaruh langsung antara pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah semakin tinggi pemahaman tentang perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun pemahaman terhadap perpajakan dapat juga berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

Lingkungan yang kondusif akan lebih mendukung wajib pajak untuk patuh. Lingkungan ( $X_2$ ) yang kondusif seperti: lingkungan bisnis wajib pajak berada yang mudah menerapkan/mengikuti peraturan yang berlaku, masyarakat tidak memberikan peluang untuk menghindar dari pajak dan menganggap penting pajak, prosedur sederhana dan biaya murah, dan ada model dari tokoh masyarakat yang memberikan contoh untuk patuh pada pelaksanaan kewajiban perpajakan. Sebaliknya, lingkungan yang kurang kondusif dimana masyarakat tidak memiliki tanggung jawab perpajakan akan menurunkan tingkat kepatuhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Perpajakan ( $X_3$ ) (Tjiptono, 2007) citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan

berdasarkan sudut pandang/ 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. Jadi, ketika pelayanan perpajakan tersebut baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan wajib pajak hal ini akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Sedangkan variabel dependennya (Y) adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y), merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005:148). Dengan patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak, maka semakin tinggi penerimaan negara sehingga pembangunan nasional akan semakin berkembang.