

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian Muliari dan Setiawan (2011) *“Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.”*

Masalah yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah upaya meningkatkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan APBN terbesar negara. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar timur memiliki persepsi yang baik terhadap sanksi pajak, sehingga mendorong mereka untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar timur. Selain itu, tingginya tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak juga ikut meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Penelitian Rohmawati dan Rasmini (2012) *“Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”*. Masalah yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dari total wajib pajak terdaftar hanya sebagian yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Serta, sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Dapat disimpulkan bahwa: (1) semakin tinggi tingkat kesadaran, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat. (2) jika semakin sering penyuluhan perpajakan diselenggarakan oleh KPP Pratama Denpasar Barat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi cenderung meningkat. (3) jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Denpasar Barat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar barat cenderung meningkat. Semakin dalam pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.

Penelitian Siregar (2012) yang meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Masalah yang mendasari penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dikarenakan kurangnya kesadaran dan pengetahuan tentang pajak. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang di berikan petugas pajak KPP Semarang Tengah adalah baik, sehingga menimbulkan pengaruh yang positif dan signifikan antara kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus. Akuntabilitas pelayanan dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan

perpajakan yang dimiliki oleh responden Semarang Tengah sangat baik, sehingga memunculkan pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingginya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena pengetahuan yang baik tentang perpajakan, sehingga mengurangi potensi penggelapan pajak.

Penelitian Rohmawati, dkk (2012) *“Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi perpajakan memiliki hubungan yang negatif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Sosialisasi perpajakan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki hubungan yang positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Winerungan (2013) *“Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung”*. Masalah yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah Bertambahnya jumlah wajib pajak KPP Manado dan KPP Bitung tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Hal ini menunjukkan adanya upaya dari KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di kedua kota tersebut terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian Saepudin (2013) "*Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman akuntansi, pemahaman ketentuan perpajakan, transparansi dalam pajak dan kepatuhan wajib pajak badan di Kota Tasikmalaya sudah baik. Selain itu, pemahaman akuntansi, dan ketentuan perpajakan, serta transparansi dalam pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Tranparansi pajak yang telah dilakukan oleh pemerintah dan Dirjen pajak di Kota tasikmalaya sudah berjalan dengan baik, sehingga wajib pajak cenderung meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak.

Penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*". Masalah yang melatarbelakangi penelitian tersebut adalah masih banyak ditemukan kendala dalam usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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 Surabaya. Karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan. Maka dari itu apabila Wajib kesadaran Wajib Pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan, apabila Wajib Pajak memahami fungsi pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan karena sistem yang berlaku adalah sistem *self assessment*. Apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik akan membantu meningkatkan kepatuhan Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan, karena membuat Wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut. lingkungan Wajib Pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya, karena apabila masyarakat di tempat lingkungan Wajib Pajak berada patuh Wajib Pajak pun ikut patuh.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)***

Menurut buku yang ditulis oleh Jogiyanto (2007), *Theory of Reasoned Action* pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980. Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam TRA ini, menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan sesuatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi 2 hal, yang

pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*). Dalam upaya mengungkapkan pengaruh sikap dan norma subjektif terhadap niat untuk dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku, Ajzen melengkapi TRA ini dengan keyakinan (*beliefs*). Dikemukakannya bahwa sikap berasal dari keyakinan terhadap perilaku (*behavioral beliefs*), sedangkan norma subjektif berasal dari keyakinan normatif (*normative beliefs*).

### **2.2.2 Theory of Planned Behavior**

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu:

#### **a. Behavioral Beliefs**

*Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

#### **b. Normative Beliefs**

*Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

#### **c. Control Beliefs**

*Control beliefs* merupakan 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*).

Berdasarkan TPB, Ajzen (1991), perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu (*behavioral intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut. Sedangkan niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh variabel sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan.

### **2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Muliari dan Setiawan, 2011). Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak.

(Jatmiko, 2006 dalam Arum 2012) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah . Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Manik asri (2009) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan
2. Mengetahui fungsi pajak
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

#### **2.2.4 Sosialisasi Perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Sosialisasi berarti suatu proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan serta keterampilan. Sosialisasi atau penyuluhan merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Penyuluhan merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarannya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan biasa juga disebut pendidikan non formal (Pudji, 2007). Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya (Deni, 2006) Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan adanya sosialisasi yang



dilakukan secara intensif dan efektif oleh DJP. Seperti yang dikatakan oleh Adiyati (2009) bahwa sosialisasi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kegiatan sosialisasi yang semakin meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

### **2.2.5 Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Arum 2012). Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung.

### **2.2.6 Transparansi Pajak**

Transparansi memiliki pengertian sebagai prinsip untuk menciptakan kepercayaan dari masyarakat melalui pengungkapan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi tersebut (Yogatama,2014). Masalah transparansi keuangan publik adalah faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat akan merasa puas apabila mengetahui alokasi uang pajak yang mereka setorkan kepada negara (meliputi: berapa besar penerimaan pajak, untuk apa penggunaannya, serta dampak apa yang akan dirasakan oleh masyarakat).

Direktorat Jendral Pajak hanyalah bagian kecil dari pemerintah yang tugasnya menghimpun uang pajak. Sedangkan, penggunaan uang pajak, transparansi, dan akuntabilitas anggaran dibawah kendali pemerintahan secara keseluruhan. Selama pemerintah mampu meyakinkan warganya bahwa uang pajak yang mereka setorkan digunakan untuk kesejahteraan negara, maka akan menciptakan persepsi yang baik dari masyarakat. Persepsi yang baik itu kemudian akan menimbulkan kepatuhan dari masyarakat.

### **2.2.7 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Simon James *et al* yang dikutip oleh Arum (2012), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun

administrasi. Nurmantu, (2003) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut. :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

## **2.3 HIPOTESIS**

### **2.3.1 Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Menurut Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan dalam masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) mengemukakan bahwa kesadaran wajib

pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesisnya:

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **2.3.2 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh Dirjen Pajak dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media *billboard*, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat ini bisa diakses Wajib Pajak. Sehingga, dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin Wajib Pajak menjadi patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana Wajib Pajak diharuskan untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. Deni (2009) dan Ari (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesisnya:

H2 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### **2.3.3 Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Menurut Boediono (2003), pelayanan ialah proses bantuan kepada orang lain dengan kiat-kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga tercipta keberhasilan dan kepuasan. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan (pelayanan fiskus) dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak., maka hipotesisnya :

H3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

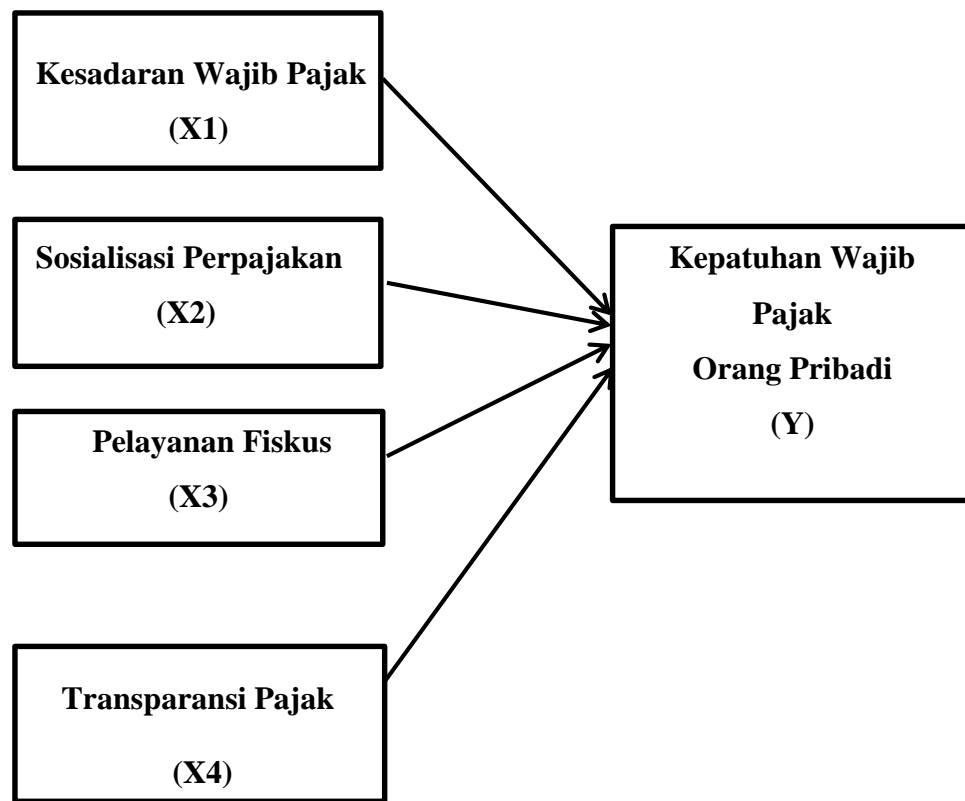
#### **2.3.4 Pengaruh transparansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Dalam *Theory of Reasoned Action (TRA)*, sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari prilaku tersebut. Kemudian, yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya (sikap). Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai penggunaan uang pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan dirasakan setelah membayar pajak, yaitu kontribusi nyata pembangunan di wilayahnya (Yogatama, 2014). Saepudin (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa transparansi dalam pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, dapat disimpulkan transparansi dalam penggunaan uang publik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesisnya:

H4 : Transparansi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2.4 Rerangka Konseptual**

Berdasarkan uraian landasan teori, permasalahan yang dikemukakan, serta hasil penelitian sebelumnya, maka sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis penelitian disajikan rerangka konseptual pada gambar 2.1 sebagai berikut:



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

Rerangka penelitian diatas menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan transparansi pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Seseorang yang memiliki kesadaran tinggi cenderung akan patuh dalam membayar pajak. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak dalam membayar pajak, diantaranya: kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, serta kesadaran bahwa



pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Hasil penelitian yang dilakukan Putra (2011) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Tujuan dilakukannya sosialisasi perpajakan kepada masyarakat adalah agar mereka lebih mengetahui tentang peraturan perpajakan serta mampu mengubah persepsi mereka bahwa pajak bukanlah sebagai pungutan wajib, melainkan sebagai peran serta dalam upaya pembangunan negara. Semakin sering dilakukan sosialisasi, maka pengetahuan masyarakat mengenai perpajakanpun semakin bertambah. Sehingga, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Penelitian Rohmawati, dkk (2012) menunjukkan bahwa perpajakan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan fiskus adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah: (1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi. (2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. (3) Tercapainya produktifitas aparat pajak. Dengan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan fiskus, wajib pajak cenderung merasa dipermudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga, kepatuhan mereka dalam membayar pajak pun akan semakin meningkat. Penelitian Siregar (2012)

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus.

Transparansi merupakan hal penting yang perlu menjadi fokus pemerintah terkait penggunaan uang negara. Saat ini, beberapa wajib pajak cenderung menghindari pajak karena mereka belum merasakan manfaat dari pajak yang mereka setorkan kepada negara. Selain itu, banyaknya kasus penggelapan uang pajak juga menjadi sorotan utama masyarakat. Oleh karena itu, dengan *dipublishnya* besar penerimaan pajak di KPP Pusat tentunya akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian Saepudin (2013) menunjukkan bahwa transparansi dalam pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.