

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian Agustia (2017) bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi layanan pajak dengan inovasi e-Billing dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi inovasi e-Billing. Konsep teoritis yang digunakan oleh peneliti adalah inovasi menggunakan lima indikator yaitu *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan penilaian data deskriptif. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pembayaran pajak dengan e-billing yang dilakukan di KPP Pratama Pekanbaru berjalan dengan optimal dan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian Dewi dan Supadmi (2014) bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Denpasar. Penelitian ini dilakukan di KPP Madya Denpasar dengan jumlah responden sebanyak 100 wajib pajak badan yang terdaftar, dengan metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Teknik analisis regresi linear berganda digunakan dalam analisis data. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan sebesar 78 persen dan sisanya 22 persen dipengaruhi oleh variabel lain yaitu yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Penelitian Trisnawati dan Putri (2014) bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparat pajak, iklan pajak, dan kesadaran wajib pajak pada tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Pademangan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan 2011 sebanyak 45.512 orang, namun dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 WP OP. Teknik pengumpulan datanya menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner. Pengelolaan data dalam penelitian ini dilakukan dengan program SPSS dan dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa, pelayanan aparat pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun untuk iklan pajak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kesadaran wajib pajak juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Dahruji (2011) bertujuan untuk mempelajari untuk menentukan efek dari dua atau lebih banyak variabel. Penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa kesadaran wajib pajak dan pemahaman tentang wajib pajak memiliki efek pada kepatuhan pajak individu. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kabupaten Bangkalan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Data primer dalam penelitian ini meliputi hasil rekapitulasi nilai angka dari pernyataan kuisisioner yang dilakukan pada wajib pajak Orang Pribadi dan Tambahan Data dari KPP Pamekasan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah

dilakukan bersama dengan analisis dan pengujian data, ditemukan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan pembayar pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Teori Atribusi

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu seperti kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pengaruh orang luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

1.2.2 *Theory of Reasoned Action*

Asfa dan Meiranto (2017) tentang penjabaran *theory of reasoned action* yang dirumuskan oleh Azjen dan Fishbein (1975) menjelaskan bahwa pada dasarnya perilaku manusia dilakukan atas kemauannya sendiri. Teori ini berasumsi bahwa secara umum, manusia dalam melakukan suatu perbuatan berdasarkan pertimbangan akal, dengan mempertimbangkan semua informasi yang di dapatkan, dan memperhitungkan implikasi dari tindakan yang dilakukan.

Teori tersebut mempertimbangkan aspek sikap, norma subjektif, niat dan perbuatan manusia. Niat merupakan fungsi dari sikap individu terhadap perilaku dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan dan tidak melakukan perilaku. Pada akhirnya, penjelasan sederhana dari teori ini adalah apabila suatu individu memandang perbuatan itu sebagai hal yang baik dan percaya bahwa masyarakat luas menginginkan seorang individu melakukan hal itu maka bisa timbul niat untuk melakukan suatu perbuatan dan pada akhirnya dapat terjadi keputusan berperilaku. Penjelasan teori tersebut jika dikaitkan dengan kesadaran pajak, apabila wajib pajak memahami terkait fungsi dan pentingnya pajak dan dilakukan oleh banyak orang maka berdasarkan *theory of reasoned action* bisa timbul niat dari dirinya untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

2.2.3 Teori Keprilakuan

Teori ini adalah ilmu akuntansi yang menghubungkan antara perilaku manusia dengan sistem informasi yang lingkungannya mencakup akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen. Akuntansi keprilakuan membahas bagaimana perilaku manusia mempengaruhi informasi akuntansi dan keputusan-keputusan bisnis (Supriyono, 2016:4)

Teori keprilakuan dalam penelitian ini memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menerapkan inovasi - inovasi pelayanan pajak yang di buat oleh DJP seperti *e-filling* dan *e-billing*. Dengan penjelasan bahwa individu akan patuh menggunakan inovasi pelayanan tersebut jika memiliki kemampuan dalam mengatasi kesulitan yang menghambat perilaku individu, sebaliknya jika individu tidak memiliki kemampuan dalam mengatasi kesulitan yang menghambat perilaku maka individu tersebut tidak akan patuh dalam menggunakan berbagai inovasi pelayanan pajak.

2.2.4 Pajak

2.2.4.1. Pengertian Pajak

Pajak merupakan 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. Pernyataan ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Pasal 1) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat yang dibayarkan kepada kas negara dan bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontra prestasi) secara langsung yang dapat ditunjukkan dan yang bertujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum negara.

2.2.4.2. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi budgetair (keuangan negara) dan *fungsi regulierend* (mengatur).

1. Fungsi Budgetair (Keuangan Negara)

Fungsi budgetair merupakan fungsi utama pajak dan fungsi fiskal yaitu suatu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang berlaku, pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang. Faktor yang turut mempengaruhi optimalisasi pemasukan dana ke kas negara adalah:

- a. Filsafat Negara.
- b. Kejelasan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan.
- c. Tingkat Pendidikan Penduduk/Wajib Pajak.
- d. Kualitas dan kuantitas petugas pajak setempat.
- e. Strategi yang diterapkan organisasi yang mengadministrasikan pajak di Indonesia.

2. Fungsi Regulerend (Mengatur)

Fungsi regulierend atau fungsi mengatur dan sebagainya juga fungsi pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Disebut sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini hanya sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pajak dipakai sebagai alat kebijakan. Pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dapat dilihat dalam contoh sebagai berikut:

- a. Pemberian insentif pajak (misalnya tax holiday, penyusutan dipercepat) dalam rangka meningkatkan investasi baik investasi dalam negeri maupun investasi luar negeri.
- b. Pengenaan pajak ekspor untuk produk-produk tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri.
- c. Pengenaan bea masuk dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah untuk produk- produk impor tertentu dalam rangka melindungi produk- produk dalam negeri.

2.2.4.3. Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu penggolongan menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutnya (Mardiasmo, 2009).

- a. Menurut golongannya, jenis pajak terdiri:
 1. Pajak langsung, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.
 2. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada oarang lain atau pihak ketiga.
- b. Menurut sifatnya, jenis pajak terdiri dari:
 1. Pajak subjektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan pada subjeknya.

2. Pajak objektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.
- c. Menurut lembaga pemungutannya, jenis pajak terdiri dari:
1. Pajak Negara atau Pajak Pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 2. Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Daerah Tingkat I maupun Daerah Tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga masing-masing.

2.2.4.4 Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas yang digunakan untuk memungut pajak dalam Pajak Penghasilan yaitu asas domisili, asas sumber, dan asas kebangsaan (Resmi: 2009).

- a. Asas domisili (asas tempat tinggal), negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri.
- b. Asas sumber, negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.
- c. Asas kebangsaan, pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya pajak bangsa Asing di Indonesia dikenakan pada orang yang berkebangsaan Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia. Asas ini berlaku bagi wajib pajak luar negeri.

2.2.4.5 Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dikenal beberapa sistem yaitu, official assesment system, self assesment system, dan withholding system (Mardiasmo, 2009).

a. Official Assessment System

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, wajib pajak bersifat pasif, dan utang pajak timbul setelah dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh fiskus.

b. Self Assessment System

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri, wajib pajak aktif (mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang), dan fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. Withholding System

Withholding system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan Fiskus dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Cirinya wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang da pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.2.4.6 Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini tertuang dalam Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Menurut Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, yang disebut wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi definisi sebagai subjek pajak dan menerima atau memperoleh penghasilan yang merupakan objek pajak. Sedangkan, Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Kewajiban perpajakan wajib pajak badan maupun perseorangan sesuai dengan Undang-undang KUP antara lain adalah:

- a. Wajib mendaftarkan diri kepada KPP terdekat untuk mendapatkan NPWP.
- b. Wajib mengisi dan menyampaikan SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
- c. Wajib membayar atau menyetor pajak yang terutang melalui kantor pos atau Bank persepsi yang ditunjuk.

Wajib Pajak (WP) adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan

kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu dalam Undang Undang No 16 Tahun 2009

2.2.5 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya seperti membuat NPWP, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada pemaksaan, serta memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Mintje, 2016).

Menurut Sugiono (2016) kepatuhan wajib pajak 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.

2.2.6 Kesadaran Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, jadi kesadaran pajak itu sendiri adalah mengerti akan penting dan fungsi pajak tersebut sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah (Mintje, 2016).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang selalu menjunjung tinggi UUD 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai *stimulus* yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Sugiono, 2016).

2.2.7 Inovasi Pelayanan Pajak

Menurut Dhewanto (2014:114) inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai “penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik.

Direktorat Jenderal Pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimalnya agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan membuat inovasi pelayanan pajak yang diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, inovasi seperti *e-filing* dan *e-billing*.

e-filing sendiri adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2016) atau penyedia layanan SPT elektronik atau

application service provider (ASP), sedangkan *e-billing* adalah cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak dan *e-billing* berlaku mulai 1 Juli 2016 (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017).

2.3 Perumusan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, jadi kesadaran pajak itu sendiri adalah mengerti akan penting dan fungsi pajak tersebut sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah (Mintje, 2016).

Penelitian Mintje (2016) di KPP Pratama Manado menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian Dewi dan Supadmi (2014) kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya pengetahuan wajib pajak terhadap penting dan fungsinya pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengemukakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian Nugroho, dkk (2016) menyatakan bahwa kesadaran pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis penelitiannya adalah :

H1: Kesadaran Pajak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.2 Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Dhewanto (2014:114) inovasi dalam konteks pelayanan publik didefinisikan sebagai “penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan pajak yang dibuat oleh KPP seperti *e-filing* dan *e-billing* dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

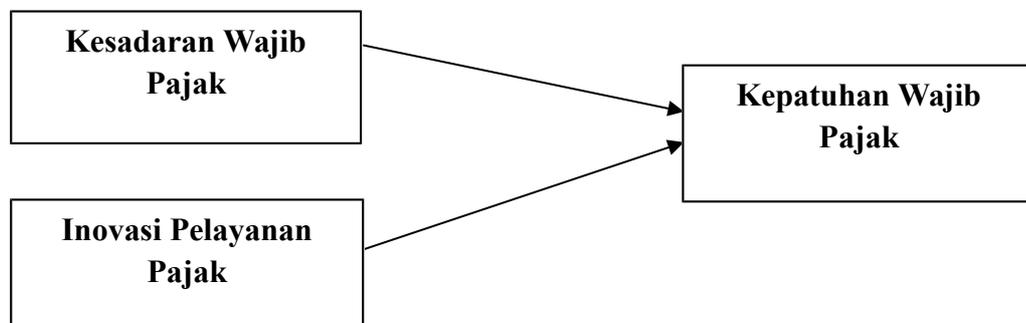
Penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menyatakan bahwa *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus. Dalam penelitian Agustia (2017) Pembayaran pajak dengan salah satu inovasi baru yaitu *e-billing* berjalan dengan baik. hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan *e-billing*, serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi *e-billing* tersebut, dengan adanya inovasi tersebut maka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Hadyan (2017) penerapan *e-billing* di KPP Pratama Kab. Pandeglang berpengaruh positif dikarenakan dengan penggunaannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian Agustiningsih (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* KPP Pratama Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis penelitiannya adalah :

H2: Inovasi Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.4 Kerangka Pemikiran

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang disebabkan karena pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak yang rendah, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan pelayanan pajak juga masih rendah, sehingga DJP menghimbau agar wajib pajak bisa lebih sadar akan kewajibannya dan membuat inovasi dalam pelayanan pajak. Penelitian ini bertujuan agar lebih memahami konsep penelitian dari hubungan atau pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan dua variabel proksi independen yaitu kesadaran wajib pajak dan inovasi pelayanan pajak. Hal tersebut dikarenakan adanya pengaruh dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan sebelumnya, kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran