

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Peneliti terdahulu yang serupa dilakukan oleh Pratiwi dan Setiawan (2014) dalam judulnya pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan Kota Denpasar. Dan membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan Kota Denpasar.

Adapun yang dapat diberikan dalam penelitian di Dinas Pendapatan Kota Denpasar memiliki pengaruh positif sehingga dapat meningkatkan kesadaran terhadap masyarakat dan hendaknya harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak khususnya wajib pajak reklame seperti meningkatkan infrastruktur fisik pendukung kenyamanan wajib pajak. Kegiatan sosialisasi juga disarankan untuk dilakukan agar dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya serta memberikan pengetahuan bagi wajib pajak tentang pelaksanaan pajak. Penelitian ini juga terbatas hanya meneliti kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Rajif (2011) dalam penelitian yang berjudul pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak

pengusaha UKM di Daerah Cirebon. Dari variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Para pengusaha UKM di daerah Cirebon cukup memiliki pemahaman tentang pajak dengan memberikan jawaban cukup paham tentang pajak baik tentang manfaat pajak maupun peraturannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengusaha UKM cukup paham mengenai pajaknya. Pemahaman pajak semakin tinggi dengan adanya beberapa faktor misalnya pendidikan maupun sosialisasi tentang pajak oleh aparat pajak.

Rafael (2011) dalam judulnya mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan membuktikan bahwa secara parsial dan simultan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pelayanan, profesionalisme pegawai dan pemeriksaan pajak. Populasi dalam penelitiannya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta dan masih tergolong wajib pajak efektif.

Berdasarkan penelitian ini pelayanan bernilai positif yang berarti hubungan antara pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berbanding lurus yang berarti apabila pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian semakin baik pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Pajak**

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Soemitro (1990: 5) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur

#### 1. Iuran rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara, iuran tersebut berupa uang bukan barang

#### 2. Berdasarkan Undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya

#### 3. Tanpa ada jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

#### 4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### **2.2.1.1 Fungsi Pajak**

Ada dua fungsi pajak

1) Fungsi penerimaan (Budgetair)

Pajak merupakan alat satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan

2) Fungsi pengatur (Regularend)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Pengertian wajib pajak termuat dalam pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu : 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 perpajakan. Wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak ada 2 jenis, yaitu Wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Wajib pajak mempunyai nomor identitas berupa NPWP (nomor pokok wajib pajak) sebagai penanda dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

### **2.2.1.2 Kewajiban Wajib Pajak**

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- 2) Melaporkan usahanya untuk dilakukan sebagai PKP
- 3) Menghitung dan membayar sendiri dengan benar

- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan
- 6) Jika diperiksa wajib
  - a. Memperlihatkan dan meminjamkan buku atau catatan dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak
  - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan
- 7) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diterima, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

#### **2.2.1.3 Hak – Hak Wajib Pajak**

- a. Mengajukan surat keterangan keberatan dan surat banding
- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT
- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
- d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
- e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- f. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak

- g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
- h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembedaan surat ketetapan pajak yang salah.
- i. Memberikan kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
- j. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
- k. Mengajukan keberatan dan banding

## **2.3 Pajak Penghasilan**

### **2.3.1 Pengertian Pajak Penghasilan**

Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak (Casavera, 2009: 78).

### **2.3.2 Subjek dan Objek Pajak Penghasilan**

#### **2.3.2.1 Subjek Pajak Penghasilan**

Subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan disebut sebagai Wajib Pajak. Wajib Pajak dikenal pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau dapat pula dikenai pajak untuk penghasilan dalam bagian tahun pajak apabila kewajiban subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak (Casavera, 2009:78)

Subjek pajak meliputi

- a. Orang Pribadi

Orang Pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun diluar Indonesia

- b. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak
- c. Badan
- d. Bentuk Usaha tetap

### **2.3.2.2 Objek Pajak Penghasilan**

Objek pajak meliputi penghasilan yaitu, setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun (casavera, 2009:84)

### **2.3.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (sebagai mana dikutip oleh Nugroho,2006) kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan, sedangkan menurut Gibson (dalam Jatmiko,2006). Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang perpajakan. Definisi kepatuhan perpajakan menurut James yang dikutip oleh Gunadi (2005,5) menyatakan bahwa : Kepatuhan pajak (*tax compliance*) berarti bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban

pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*) peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar surat pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan dan menyampaikannya ke kantor pelayanan pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir. Menurut Nasucha (2004, dalam Halida, 2010) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Kepatuhan pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Nurmantu (2003 :86), terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif / hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Sedangkan yang dimaksud kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan

ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kewajiban perpajakan formal diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah :

- 1) Untuk surat pemberitahuan masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak
- 2) Untuk surat pemberitahuan tahun pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak
- 3) Untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

Jika wajib pajak menyampaikan SPT PPh tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

Kepatuhan materil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakekat kewajibannya.

Dalam studi kepatuhan pajak, terdapat dua model utama yang menjelaskan tingkat kepatuhan pajak (santoso, 2008 :88), yaitu:

a. Model konvensional (Model generasi pertama)

Model konvensional lebih menekankan persoalan *tax evasion* dari sisi wajib pajak (*taxprayers*) dan faktor-faktor mempengaruhi perilakunya.

b. Model generasi kedua

Dalam model generasi kedua, persoalan kepatuhan pajak juga ditentukan oleh pelaku lain, yaitu petugas pajak (*tax collector*). Dalam model generasi kedua, analisis dilakukan pada pola perilaku kedua belah pihak secara bersamaan untuk mengetahui respon mereka bila terjadi perubahan tarif pajak, tingkat

kemungkinan untuk terdeteksi, tingkat penalti, dan sistem bonus bagi petugas pajak.

### **2.3.3.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Untuk memotivasi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta meningkatkan jumlah wajib pajak patuh, pemerintah memberikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menjadi wajib pajak patuh. Dasar hukum penetapan kriteria ini adalah Undang-undang No. 28 tahun 2007 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, dan peraturan menteri keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak (Gardina, 2006:12).

Adapun kriteria-kriteria wajib pajak patuh yang telah ditetapkan menurut surat edaran Dirjen Pajak Nomor SE-2/pj./2008 adalah:

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan, meliputi:
  - a. Penyampaian surat pemberitahuan tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
  - b. Penyampaian surat pemberitahuan masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak januari sampai november tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
  - c. Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf (b) telah disampaikan tidak lewat dari batas, waktu penyampaian Surat Pemberitahuan masa pajak berikutnya;

- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan:
  - a. Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk pajang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan surat pemberitahuan tahunan.
  - b. Pendapat akuntansi atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
- 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.

Keuntungan menjadi wajib pajak patuh adalah adanya perlakuan khusus untuk restitusi PPh dan PPN. Untuk restitusi PPh paling lama 3 bulan dapat diterbitkan surat keputusan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak. Sedangkan PPN paling lama 1 bulan. Selain itu, wajib pajak patuh mendapat perlakuan khusus dari Direktorat Jenderal bea dan cukai. P-11/BC/2005 dan P 24/BC/2007 menyebutkan bahwa wajib pajak patuh mendapat fasilitas mitra utama sehingga atas impor yang dilakukan. Hanya saja, pada pasal 6 peraturan

Dirjen Pajak Nomor 1/PJ/2008 menyebutkan wajib pajak patuh yang tidak menghendaki diterbitkan surat keputusan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak harus membuat pernyataan tertulis bersamaan dengan permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1).” Pasal 3 ayat (1) Peraturan Dirjen Pajak Nomor 1/PJ/2008 mengatur bahwa wajib pajak dapat mengajukan permohonan pengembalian dengan SPT atau surat terpisah. Artinya, jika ada permohonan pengembalian baik melalui SPT saja atau dengan surat tersendiri, kantor pelayanan pajak otomatis akan memberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak bagi wajib pajak patuh kecuali ada pernyataan tertulis bahwa wajib pajak patuh tersebut menolak. Jika wajib pajak patuh menolak, maka pengembalian pembayaran pajak akan diberikan penuh (bukan pendahuluan).

#### **2.3.4 Kesadaran Dalam Membayar Pajak**

Definisi dari kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan

akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya (Suryadi, 2006 dalam Alifa, 2012). Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dimanfaatkan.

Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan Negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2010), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara.

Penelitian tentang kesadaran wajib pajak juga dilakukan oleh Aprilia (2012) yang menyimpulkan adanya pengaruh positif pada kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan literatur dan analisis penelitian sebelumnya.

#### **2.3.4.1 Pengertian Kesadaran**

Kesadaran adalah keinsafan, keadaan mengerti hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang (Suharso et al., 2005 ; Tim Penyusun Kamus, 2005). Kesadaran dalam bentuk lain adalah pemahaman atau pengetahuan seseorang tentang dirinya dan keberadaan dirinya. Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas (Halawa, 2007). Cambridge International Dictionary of English (1995), ada sejumlah definisi tentang kesadaran. Pertama, kesadaran diartikan sebagai kondisi terjaga atau mampu mengerti apa yang sedang terjadi. Kesadaran dapat juga diartikan sebagai semua ide, perasaan, pendapat, dan lain sebagainya yang dimiliki seseorang atau sekelompok orang (Halawa, 2007).

#### **2.3.4.2 Cara Mengembangkan Kesadaran**

Sunny (2008) cara mengembangkan kesadaran diri dapat dilakukan dengan cara analisis diri, dimana mengrefleksikan diri (pikiran dan perasaan). Refleksi ini meliputi:

- 1) Perilaku, yakni: motivasi, pola berpikir, pola tindakan dan pola interaksi dalam relasi dengan orang lain.
- 2) Kepribadian, kondisi karakter/temperamen diri yang relatif stabil sebagai hasil bentukan faktor sosial, budaya dan lingkungan sosial.
- 3) Sikap, cara respon terhadap stimulus objek luar tertentu (menyenangkan/tidak menyenangkan).
- 4) Persepsi, suatu proses menyerap informasi dengan panca indera kita kemudian memberikan pemaknaan.

### **2.3.4.3 Kesadaran Diri**

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali perasaan dan mengapa seseorang merasakannya seperti itu dan pengaruh perilaku seseorang terhadap orang lain. Kemampuan tersebut diantaranya; kemampuan menyampaikan secara jelas pikiran dan perasaan seseorang, membela diri dan mempertahankan pendapat (sikap asertif), kemampuan untuk mengarahkan dan mengendalikan diri dan berdiri dengan kaki sendiri (kemandirian), kemampuan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan orang dan menyenangkan diri sendiri meskipun seseorang memiliki kelemahan (penghargaan diri), serta kemampuan mewujudkan potensi yang seseorang miliki dan merasa senang (puas) dengan potensi yang seseorang raih di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi (aktualisasi).

Kesadaran diri merupakan dasar kecerdasan emosional. Kemampuan untuk memantau emosi dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi akan berusaha menyadari emosinya ketika emosi itu menguasai dirinya. Namun kesadaran diri ini tidak berarti bahwa seseorang itu hanyut terbawa dalam arus emosinya tersebut sehingga suasana hati itu menguasai dirinya sepenuhnya. Sebaliknya kesadaran diri adalah keadaan ketika seseorang dapat menyadari emosi yang sedang menghinggapi pikirannya akibat permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk selanjutnya dapat menguasainya. Orang yang mempunyai keyakinan lebih tentang emosinya diibaratkan pilot yang handal bagi kehidupannya. Karena mempunyai kepekaan yang lebih tinggi akan emosi mereka

yang sesungguhnya. Orang yang kesadaran dirinya bagus maka mampu untuk mengenal dan memilah-milah perasaan, memahami hal yang sedang dirasakan dan mengapa hal itu dirasakan dan mengetahui penyebab munculnya perasaan tersebut.

Kesadaran diri merupakan pondasi hampir semua unsur kecerdasan emosional, langkah awal yang penting untuk memahami diri sendiri dan untuk berubah. Sudah jelas bahwa seseorang tidak mungkin bisa mengendalikan sesuatu yang tidak ia kenal.

#### **2.3.4.3.1Kecakapan Dalam Kesadaran Diri**

Goleman (2005), menyebutkan ada tiga kecakapan utama dalam kesadaran diri, yaitu:

- a. Mengenali emosi; mengenali emosi diri dan pengaruhnya. Orang dengan kecakapan ini akan:
  - b. Mengetahui emosi makna yang sedang mereka rasakan dan mengapa terjadi.
  - c. Menyadari keterkaitan antara perasaan mereka dengan yang mereka pikirkan.
  - d. Mengetahui bagaimana perasaan mereka mempengaruhi kinerja.
  - e. Mempunyai kesadaran yang menjadi pedoman untuk nilai-nilai dan sasaran-sasaran mereka.
  - f. Pengakuan diri yang akurat; mengetahui sumber daya batiniah, kemampuan dan keterbatasan ini. Orang dengan kecakapan ini akan :
    - 1) Sadar tentang kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahannya.

- 2) Menyempatkan diri untuk merenung, belajar dari pengalaman, terbuka bagi umpan balik yang tulus, perspektif baru, mau terus belajar dan mengembangkan diri.
- 3) Mampu menunjukkan rasa humor dan bersedia memandang diri sendiri dengan perspektif yang luas.
- 4) Kepercayaan diri, kesadaran yang kuat tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri.

Kesadaran diri dalam kecerdasan emosi yakni mampu mengenal dan memilah-milah perasaan, menyadari kehadiran eksistensi emosi, mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri. Sehingga dengan mengetahui seseorang bisa mendayagunakan, mengekspresikan, mengendalikan dan juga mengkomunikasikan dengan pihak lain.

Dari berbagai ketrampilan kecerdasan emosional yang paling mendasar adalah penyadaran diri. Karena tanpa menyadari apa yang seseorang rasakan, seseorang tidak akan mampu bertindak dan berpikir tepat sesuai dengan situasi yang ada.

Penyadaran diri adalah langkah mendasar menuju kematangan emosi. Tanpanya manusia sulit untuk mengembangkan emosi secara dewasa. Berbicara soal pentingnya penyadaran emosi, sebenarnya tidak terbatas dalam konteks EQ saja. Dalam kehidupan sehari-hari pun kematangan emosi dapat dimulai dengan menyadari apa yang terjadi di sekelilingnya.

Dalam tahapan ini seseorang mencapai kesadaran diri yang kreatif mampu melihat kebenaran secara objektif tanpa disimpangkan oleh perasaan-

perasaan dan keinginan-keinginan subjektifnya. Tahapan ini bisa diperoleh antara lain melalui aktivitas religius, ilmiah atau dari kegiatan-kegiatan lain diluar kegiatan-kegiatan yang rutin. Melalui tahapan ini seseorang mampu melihat hidupnya dari perspektif yang lebih luas, bisa memperoleh inspirasi-inspirasi dan membuat peta mental yang menunjukkan langkah dan tindakan yang akan diambilnya.

#### **2.3.4.3.2 Langkah-Langkah Mempertinggi Kesadaran-Diri**

Kesadaran diri tidak terbentuk secara otomatis, melainkan karena adanya usaha individu. Tahapan kesadaran diri individu, ditentukan oleh beberapa besar atau sejauh mana individu tersebut berusaha mempertinggi kesadaran dirinya.

Ada beberapa langkah yang perlu diambil oleh remaja dalam rangka meningkatkan atau mempertinggi kesadaran dirinya. Langkah-langkah tersebut dimulai dari :

##### **1) Menemukan kembali perasaan-perasaannya**

Agar dapat mencapai tingkatan tersebut, banyak orang harus kembali lagi pada permulaan untuk menemukan kembali apa itu perasaan. Perasaan adalah pernyataan hati nurani yang dihayati secara suka maupun tidak senang. Sebab sering seseorang tidak tahu-menahu tentang kejadian yang dirasakannya sendiri, yang diucapkan tentang perasaan mereka hanya ungkapan samar. “baik-baik saja”, “tidak enak badan”, mereka tidak mengalami perasaan secara langsung, hanya ide-ide yang samar mereka kemukakan sebagai apa yang dirasa penting.

## 2) Mengenal keinginan-keinginan sendiri

Sadar akan perasaan sendiri membawa seseorang ke langkah berikutnya yaitu mengetahui dengan jelas apa yang diinginkannya. Seseorang yang tidak mengenali keinginan-keinginan sendiri adalah mereka yang hanya memikirkan keinginan-keinginan yang rutin atau mereka yang berkeinginan menurut orang lain. Mengetahui keinginan diri sendiri tidak berarti harus memaksakan dan mengutarakan keinginan tersebut kapan dan dimana saja. Keputusan dan pertimbangan yang matang adalah sisi utama dari kesadaran diri. Mengenal keinginan sendiri maksudnya, mengenal keinginan secara spontan, yaitu membuat interaksi yang tepat dan melihat gambaran situasi menyeluruh : tahu menetapkan dirinya dan menjadikan dirinya bagian yang integral dalam hubungan dengan dunia serunya.

## 3) Menentukan kembali relasi diri dengan aspek-aspek ketaksadaran. Individu-individu masyarakat modern bersikap pasif terhadap aspek-aspek ketaksadaran, bahkan cenderung menyisihkannya dan lebih mengutamakan aspek-aspek kesadaran yang dipandang identik dengan rasionalitas. Maka untuk mencapai kesadaran diri, seseorang perlu menemukan kembali relasi diri dengan aspek-aspek ketaksadaran melalui aspek-aspek ketaksadaran individu tidak hanya akan menemukan kembali perasaan-perasaannya, tetapi juga menemukan kembali sumber pemecahan bagi masalah-masalah yang dihadapi.

### **2.3.5 Pemahaman Wajib Pajak**

Beberapa definisi tentang pemahaman telah diungkapkan oleh para ahli. Menurut Sudjana (2006) pemahaman adalah hasil belajar, misalnya peserta didik dapat menjelaskan dengan susunan kalimatnya sendiri atas apa yang dibacanya atau didengarnya, memberi contoh lain dari yang telah dicontohkan guru dan menggunakan petunjuk penerapan pada kasus lain. Menurut Winkel dan Mukhtar (Sudaryono, 2012:44), pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain.

Sementara Bloom dalam Sudijono (2009:50) mengatakan bahwa pemahaman (*Comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi.

Pemahaman pajak dari perspektif [hukum](#) menurut Soemitro (1990) merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban [warga Negara](#) untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada Negara, Negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi [fiskus](#) sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak.

Berdasarkan penelitian Wardhani (2005), menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat pemahaman akuntansi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar badan atau perusahaan masih menggunakan jasa konsultan dalam pengisian SPT, sehingga wajib pajak tidak memahami kewajiban perpajakannya dan kemandirian dari wajib pajak tentang kewajiban pajaknya juga sangat kurang.

### **2.3.6 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- a) Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b) Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- c) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- d) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Pengertian mutu dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif. Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan

menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas (Boediono, 2003:3) adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

g. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi

yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pengertian pelayanan menurut Kotler (1997) adalah “ *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product*”. Sedangkan menurut Soetopo (1999) menyatakan pelayanan sebagai: “ Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Menurut Soetopo, pelayanan umum adalah sebagai berikut:

“ Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan perundang-undangan”.

Fungsi pelayanan jasa publik, jasa pada serta pelayanan sipil dan fungsi pemberdayaan masyarakat menjadi tugas utama organisasi pemerintah. Dengan demikian, hanya melalui fungsi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat pemerintah mendapatkan kepercayaan dan legitimasi dari rakyat sedangkan rakyat sendiri akan hidup sejahtera dalam suatu hubungan kerakyatan dan pemerintahan yang bertanggung jawab (Napitupulu,2007).

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan estetika dan sebagainya.

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*).

Kualitas adalah menjaga janji agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang adalah pelanggan.

Parasuraman (1985) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, untuk itu maka, Zeithaml (1996:177) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman dkk (dalam Zeithaml dan Bitner, 1996:118) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan:

- 1) Tangible, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

- 2) *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.
- 5) *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Tjiptono (1991:61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan 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. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat di deteksi pada persoalan bentuk sehingga dapat ditemukan :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya

### 3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.

## **2.4 Pengembangan Hipotesis**

### **2.4.1 Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Binswanger dan Boss (1911) menggambarkan kesadaran-diri adalah salah satu ciri yang unik dan mendasar pada manusia, yang membedakan manusia dari makhluk lainnya. Pendek kata dalam pandangan mereka, kesadaran-diri adalah kapasitas yang memungkinkan manusia bisa hidup sebagai pribadi yang utuh dan penuh. Mereka akan menolak istilah kepribadian apabila istilah tersebut menunjuk kepada sekumpulan *trait* atau sifat-sifat yang tetap pada diri manusia. Mereka mengembangkan konsep *ada-dalam-dunia* yaitu; dunia fisik atau dunia biologis (*Umwelt*), dunia manusia atau dunia sosial (*Mitwelt*), dunia diri sendiri termasuk kebutuhan manusia (*Eigenwelt*). Mereka percaya bahwa kepribadian setiap individu adalah unik dan dapat dibedakan dari caranya mengada di dalam atau berelasi dengan ketiga taraf *dunia* itu. Yang dimaksud “*dunia*” menurut pandangan Husserl, sebenarnya bukan dunia sebagaimana dipahami atau diinterpretasikan oleh teori-teori ilmiah. Dunia yang secara langsung dan tanpa perantara, dialami oleh setiap individu didalam kehidupan sehari-hari. Tidak lain adalah gejala atau fenomena murni. Inilah dunia yang dihidupi, dihayati, atau dialami oleh manusia.

Menurut Chaplin (2002) kesadaran-diri adalah kesadaran mengenai proses-proses mental sendiri atau mengenai eksistensi sebagai individu yang unik. Kesadaran diri (*self conciousness*) adalah salah satu ciri yang unik dan mendasar pada manusia, di mana manusia tersebut mempunyai kesadaran *meng-ada-dalam-dunia* (*umwelt, mitwelt, eigenwelt*). Juga kesadaran *meng-ada-di-luar-dunia*

(*becoming* = pemejadian) yaitu kebebasan yang tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab. *Umwelt* dapat dipahami sebagai “dunia ser” (dunia natural), kalau dunia biologis disamakan dengan lingkungan (*environment*) yaitu berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan biologis; dorongan-dorongan, naluri-naluri. Bisa diartikan dunia hukum alam dan perputaran ilmiah, dunia tidur dan terjaga, lahir dan mati. *Mitwelt* artinya perhubungan manusia dengan manusia lain, pada manusia berlangsung komunikasi yang melibatkan makna, makna orang lain sebagian ditentukan oleh perhubungan dengan sesamanya, esensi dari perhubungan adalah bahwa perjumpaan (*encounter*) kedua pribadi diubah. Perhubungan selalu melibatkan kesadaran timbal-balik, dan ini selalu terjadi dalam suatu perjumpaan. Sedangkan *eigenwelt* artinya kesadaran diri, yang berhubungan dengan diri sendiri dan cara khas hadir dalam diri manusia. Sebagai dasar dan diatas dasar itu manusia melihat dunia nyata dalam prespektif yang sebenarnya.

Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan Negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013). Data empirik yang dapat diambil adalah hasil penenlitian dari (Pratiwi dan Setiawan, 2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan

perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame. Berdasarkan teori diatas, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>1</sub> : kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

#### **2.4.2 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kurangnya sosialisasi tentang perpajakan terhadap masyarakat bisa menjadi penyebab kurangnya pemahaman tentang pajak sehingga masyarakat tidak akan pentingnya pajak dan masyarakat tidak takut akan sanksi apabila terjadi tidak kepatuhan dalam membayar dan melapor kewajiban perpajakannya.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain pemahaman tentang perpajakan dan berdasarkan penelitian Wardhani (2005), menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat pemahaman akuntansi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Rajif (2011) dalam penelitian yang berjudul pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pengusaha

UKM di Daerah Cirebon. Dari variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan teori diatas, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>2</sub> : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar pajak**

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 (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/ daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

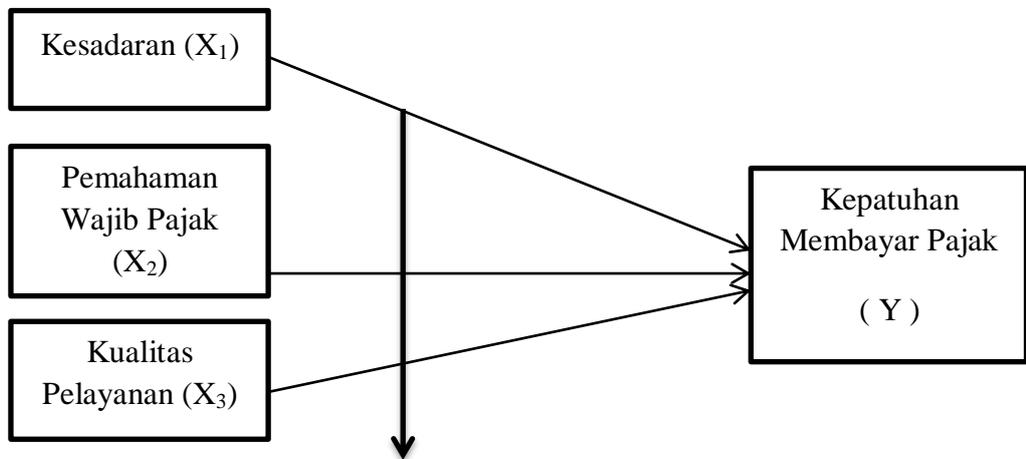
Tjiptono (2007) dalam Utami (2012) menggambarkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan yang baik berasal dari sudut pandang konsumen, bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa. Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang

dilakukan oleh Utami (2012), menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak. Rafael (2011) dalam judulnya mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian ini pelayanan bernilai positif yang berarti hubungan antara pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berbanding lurus yang berarti apabila pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat. Berdasarkan teori diatas, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak

## **2.5 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan landasan teori, tujuan penelitian, dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah dikemukakan maka sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis berikut disajikan kerangka pemikiran yang dituangkan dalam model penelitian pada gambar 2.1. Kerangka pemikiran tersebut menunjukkan pengaruh variabel dependen yaitu kepatuhan membayar pajak dan variabel independen yaitu kesadaran, pemahan wajib pajak, serta kualitas pelayanan.



Regresi Linier Berganda

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**