

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Utami, Andi, Soerono (2012) dalam judulnya pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Berdasarkan analisis yang dilakukan menyatakan bahwa faktor kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Setiap wajib pajak memiliki pandangan yang berbeda mengenai pentingnya membayar pajak itu sendiri. Jika seseorang memandang bahwa membayar pajak itu penting, maka wajib pajak akan berperilaku patuh dalam melakukan kewajibannya, dan begitu juga sebaliknya.

Jatmiko (2006) meneliti tentang pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Semakin tinggi sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Arum, Harjantipuspa (2012) yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (studi di wilayah KPP Pratama Cilacap). Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Widayati dan Nurlis (2010) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas (studi kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga), dengan metode regresi berganda diperoleh hasil bahwa kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar pajak karena wajib pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak, sedangkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Semakin tingginya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kemauan untuk membayar pajak.

Rahman (2013), meneliti tentang pengaruh probabilitas pemeriksaan pajak dan konflik wajib pajak terhadap keputusan pengelakan pajak (*tax evasion*). Dengan menggunakan uji regresi berganda diperoleh hasil bahwa probabilitas pemeriksaan serta konflik wajib pajak berpengaruh terhadap keputusan pengelakan pajak (*tax evasion*). penelitian Suminarsasi (2012) yang berjudul pengaruh keadilan, sistem perpajakan dan diskriminasi terhadap persepsi wajib

pajak mengenai etika penggelapan pajak (*tax evasion*). Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menyebarkan kuisisioner kepada wajib pajak orang pribadi yang sudah mempunyai NPWP dengan menggunakan teknik *convenience nonprobability sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa keadilan, sistem perpajakan, dan diskriminasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Teori Aksi Beralasan (*Theory of Reasoned Action*)

Dalam penelitian ini digunakan Teori Aksi Beralasan atau yang dikenal juga sebagai *Theory of Reasoned Action*. *Theory of Reasoned Action* adalah suatu teori yang menjelaskan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Teori ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1980, dalam Brehm and Kassin, 1990) yang mendasari pada psikologi sosial. Fishbein dan Ajzen (1980, dalam Brehm and Kassin, 1990) berpendapat bahwa *Theory of Reasoned Action* berasal dari kegagalan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai teori sikap-perilaku tradisional.

Berdasarkan model *Theory of Reasoned Action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku untuk melakukannya. Terdapat tiga komponen *Theory of Reasoned Action*, yaitu: niat berperilaku, sikap, dan norma subyektif. *Theory of Reasoned Action* menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang tergantung pada sikap seseorang tentang perilaku dan norma subyektif. Niat perilaku mengukur kekuatan relatif seseorang untuk melakukan perilaku.

Tujuan dari perilaku, menurut Fishbein dan Ajzen (1980, dalam Brehm and Kassin, 1990), merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan. Tujuan perilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif dan negatif mengenai suatu tindakan. Norma subyektif diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang adalah penting baginya untuk memperkirakan perlu atau tidaknya melakukan suatu tindakan.

Relevansi dari Teori Aksi Beralasan dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh lingkungan yang berhubungan dengan pembentukan norma subyektif yang mempengaruhi keputusan perilaku.

2.2.2 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Untuk menguatkan Teori Aksi Beralasan, dalam penelitian ini digunakan juga Teori Atribusi atau *Attribution Theory*. Teori ini dikemukakan oleh Kelley (1972) yang 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, 1996 dalam Fikriningrum, 2012). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar

atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena 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).

2.2.3 Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995: 1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam Undang-undang KUP Pasal 1 yang dimaksud dengan pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Erard dan Feinstein yang dikutip oleh Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Kurnia (2006: 111) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi

wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Nurmanto dalam Rahayu (2010: 138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan adalah motivasi seseorang atau kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Menurut Nowak (Zain: 2004) seperti yang dikutip Rahayu (2010: 138), kepatuhan merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano, 2006: 110 dalam Supadmi, 2010) sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Sofyan (2006: 31), kepatuhan perpajakan merupakan suatu kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2003 tentang Tata Cara Penerapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam pasal 1 disebutkan bahwa wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Jadi, semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Jatmiko, 2006).

2.2.4 Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pengetahuan adalah proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar secara mudahnya mengetahui apa yang harus diketahui untuk dilakukan

(Nadler 1986: 62). Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2009: 7).

Pemahaman berasal dari kata paham yang mempunyai arti mengerti benar. Sehingga dapat diartikan bahwa pemahaman adalah suatu proses, cara memahami cara mempelajari baik-baik, supaya paham dan banyak pengetahuan (Zul, Fajri & Senja (2008: 607-608).

Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut (Rahayu 2010: 141) yaitu wajib pajak harus meliputi :

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

Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Rahayu (2010: 141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bila dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik fomal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

2.2.5 Persepsi

Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Walgito (2004: 70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Menurut Krech dan Crutfield dalam Rahmat (2003: 52) faktor yang menentukan persepsi dibagi menjadi dua yaitu, faktor fungsional dan faktor struktural.

Faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor personal. Faktor struktural adalah faktor yang semata-mata berasal dari sifat stimulus fisik terhadap obyek-obyek saraf yang ditimbulkan pada saraf individu. Hal tersebut akan sangat berpengaruh pada manusia dalam mengamati suatu obyek psikologi yang berupa kejadian, ide atau situasi tertentu. Sedangkan definisi

persepsi yang formal adalah proses dengan mana seseorang memilih, berusaha, dan menginterpretasikan rangsangan ke dalam suatu gambaran terpadu dan penuh arti. Persepsi merupakan salah satu konsep keperilakuan dari psikologi sosial.

Rakhmat (2007: 51) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, Suharman (2005: 23) menyatakan: “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”.

2.2.6 Efektivitas Sistem Perpajakan

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Emerson yang dikutip Soewarno (1994: 16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut : “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005: 109). Sementara itu, menurut Steers (1985: 87), efektivitas merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dalam hal penelitian ini, keefektifan sistem perpajakan dinilai memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.2.7 Pelayanan Fiskus

Kualitas memiliki dua pengertian yaitu memberikan pelayanan langsung dan menawarkan produk yang akan memberikan kepuasan serta memberikan pelayanan secara lengkap penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak suatu tantangan dan peluang bagi birokrasi pemberi jasa. Secara garis besar terdapat beberapa fakta yang meyakinkan dalam rangka mengembangkan pelayanan yang benar-benar dapat diandalkan untuk mengangkat kinerja birokrasi. Definisi kualitas atau mutu menurut Boediono (2003: 113) “mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya”.

Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dirjen pajak dapat ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengharuskan setiap penyelenggaraan pelayanan publik memiliki

standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, termasuk pelayanan bidang perpajakan. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003: 60) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Definisi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakannya oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

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

- a. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan terpadu untuk setiap kantor pelayanan pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

b. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Dengan demikian kualitas pelayanan pajak adalah bentuk bantuan atau pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat perpajakan secara aktif tanpa birokrasi sesuai dengan peraturan perpajakan yang bersifat mudah, sederhana dan mempunyai kepastian hukum yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan negara pada sektor perpajakan. Pelayanan fiskus terhadap wajib pajak sangat berperan dalam usaha meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

2.2.8 Konflik Pajak

Secara etimologi, konflik (*conflict*) berasal dari bahasa latin *configere* yang berarti saling memukul. Menurut Antonius, dkk (2002: 175) konflik adalah suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain dimana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi. Hal ini sejalan dengan pendapat Morton Deutsch, seorang pionir pendidikan resolusi konflik (Maftuh, 2005: 47) yang menyatakan bahwa dalam konflik, interaksi sosial antar individu atau kelompok lebih dipengaruhi oleh perbedaan daripada oleh persamaan. Sedangkan menurut Scannell (2010: 2) konflik adalah suatu hal alami dan normal yang timbul karena perbedaan persepsi, tujuan atau nilai dalam sekelompok individu.

Konflik yang terjadi dalam penelitian ini adalah ketidakpercayaan wajib pajak terhadap fiskus sehingga wajib pajak menentang untuk membayar pajak dan

persepsi atas perilaku penggelapan/pengelakan pajak. Perilaku penggelapan pajak akan dipersepsikan oleh wajib pajak sebagai perilaku tidak etis untuk dilakukan. Pengertian *Tax Evasion* menurut Rahayu (2010: 147), yaitu : Pengelakan Pajak (*tax evasion*) merupakan usaha aktif Wajib Pajak dalam hal mengurangi, menghapuskan, manipulasi ilegal terhadap utang pajak atau meloloskan diri untuk tidak membayar pajak sebagaimana yang telah terutang menurut aturan perundang-undangan.

Pengertian *Tax Evasion* menurut Susan dalam Erly Suandy (2008: 7), yaitu: *Tax Evasion is the reduction of tax by illegal means. The distinction, however, is not always easy. Some example of tax avoidance scheme include locatting assets in offshore jurisdiction, delaying repatriation of profit earn in low-tax foreign jurisdiction, ensuring that gains are capital rather than income so the gains are not subject to tax (or a subject at a lower rate), spreading of income to other tax payers with lower marginal tax rates and taking advantages of tax incentive.* (Penggelapan Pajak adalah pengurangan pajak dengan cara ilegal. Distincion, bagaimanapun, tidak selalu mudah . Beberapa contoh skema penghindaran pajak termasuk aset locatting di wilayah hukum lepas pantai, menunda pemulangan keuntungan dapat di pajak rendah yurisdiksi asing, memastikan bahwa keuntungan adalah modal daripada pendapatan sehingga keuntungan tidak dikenakan pajak (atau subjek pada tingkat yang lebih rendah), penyebaran pendapatan wajib pajak lain dengan tingkat pajak marginal yang lebih rendah, dan mengambil keuntungan dari insentif pajak).

2.3. Perumusan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. *Pertama*, kepemilikan NPWP. *Kedua*, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. *Ketiga*, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. *Keempat*, pengetahuan

dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. *Kelima* adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan yang *keenam* bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Adanya pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. Begitu juga dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.

Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini juga dibuktikan dalam penelitian terdahulu (Widayati dan Nurlis, 2010), bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dipercaya memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Utami, Andi, Soerono (2012) menjelaskan bahwa

pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Seorang yang mempunyai pengetahuan dan pemahaman bahwa pajak itu penting, maka wajib pajak akan berperilaku patuh.

H₁ : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

2.3.2. Pengaruh Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan saat ini antara lain, pertama, adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filing* memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak dengan lebih cepat. Kedua, pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak agar dapat melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Keempat, peraturan perpajakan sudah dapat diakses lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. Dan yang kelima adalah pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-register* dari *website* pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

Media yang digunakan dalam membayar pajak berkaitan erat dengan persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang sudah ada terpercaya, handal dan akurat, maka

wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Utami, Andi, Soerono (2012) juga menjelaskan bahwa persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

2.3.3. Pengaruh Persepsi Atas Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Penelitian yang dilakukan oleh Arum, Harjantipuspa (2012) dan Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menjelaskan bahwa kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Berdasarkan Teori Aksi Beralasan, persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus merupakan alasan dari aksi yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah disampaikan di atas, bahwa pelayanan yang

diberikan fiskus kepada wajib pajak dipercaya mampu memotivasi wajib pajak dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

2.3.4. Pengaruh Persepsi Atas Konflik Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Maraknya kasus atau konflik mengenai pajak yang terjadi di Indonesia diperkirakan mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya. Terjadinya banyak kasus pajak terutama yang disebabkan oleh oknum-oknum penting pemerintahan semakin menambah kekecewaan dan ketidakpercayaan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya pada negara. Ketidakmerataan hasil pajak pun menjadi salah satu penyebab kurangnya kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan Suminarsasi (2012) yang menyatakan bahwa keadilan sistem perpajakan dan diskriminasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap etika penggelapan pajak.

Berdasarkan Teori Aksi Beralasan, persepsi wajib pajak tentang adanya konflik pajak merupakan alasan dari aksi yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Konflik pajak yang ada membuat wajib pajak menjadi apatis terhadap program-program pemerintah dalam menggunakan pendapatan negara hasil pajak. Tidak sedikit wajib pajak yang

mengambil kesimpulan dan memutuskan untuk tidak melapor dan membayar kewajiban pajaknya dengan alasan takut uang pajak mereka jatuh dan malah dimonopoli oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Hal ini juga dikemukakan pada penelitian Rahman (2013) yang menyatakan bahwa probabilitas pemeriksaan dan konflik berpengaruh terhadap keputusan pengelakan pajak.

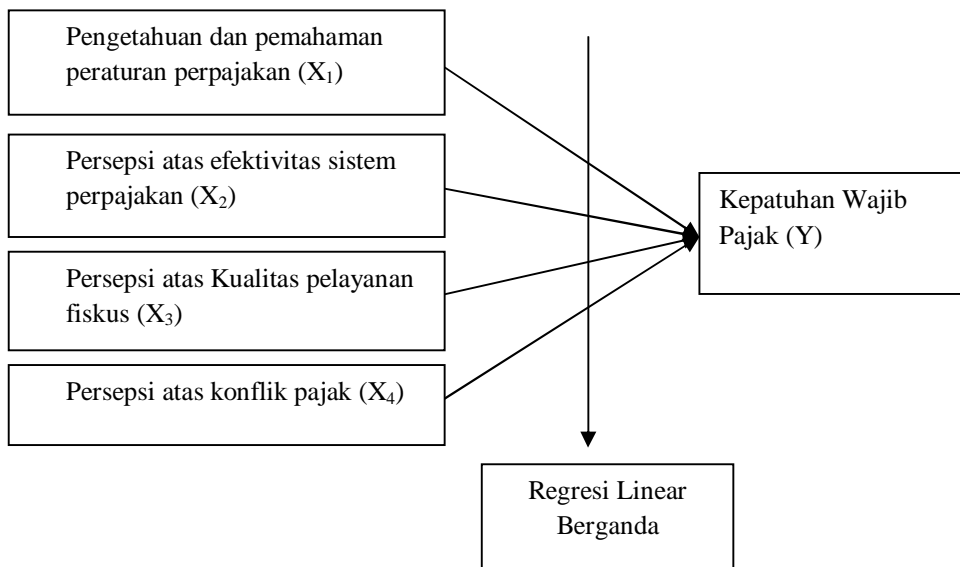
H₄ : Persepsi atas konflik pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak.

2.4. Kerangka Konseptual (*Framework*)

Menurut Sekaran, (2006: 128) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran teoritis merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran teoritis yang baik menjelaskan secara logis sangkut - paut antar variabel independen dan dependen. Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penekanan pada pengujian teori melalui variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (dependen) dan empat variabel bebas (independen). Dimana dalam penelitian ini masing-masing variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), adapun variabel independen (X) adalah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (X₁), persepsi efektivitas sistem perpajakan (X₂), kualitas pelayanan fiskus (X₃), dan persepsi atas konflik pajak (X₄). Sedangkan variabel dependennya (Y) adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini diuji menggunakan uji regresi

linier berganda. Sebelum diuji dengan uji regresi linier berganda, terlebih dahulu diuji menggunakan uji kualitas data untuk menguji masing-masing pertanyaan dalam kuisioner yang digunakan, kemudian uji asumsi klasik yang merupakan persyaratan dari uji regresi linier berganda, serta uji hipotesis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dituliskan.

Dari uraian diatas dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 2.1.
Kerangka Konseptual