

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nuzula,dkk.(2015). Dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel independen (bebas) yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Account Representative* dan variabel dependen (terikat) yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis yang dilakukan adalah dengan menggunakan regresi linier. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji signifikansi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Dan berdasarkan uji parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kusuma (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel independen (bebas) yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, serta Sanksi Perpajakan dan variabel dependen (terikat) yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ananda,dkk. (2015) dengan judul Pengaruh Sosialisai Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini variabel independen (bebas) yang digunakan adalah Pengaruh Sosialisai Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan dan variabel dependen (terikat) adalah kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sitorus,dkk. (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Suryadi,dkk. (2016) yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajibannya yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan tingkat pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh dalam meningkatkan variabel terikat yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen yaitu Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan, sedangkan untuk variabel dependen tetap sama yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1985 adalah penyempurnaan dari teori yang dikemukakan sebelumnya yaitu Teori Perilaku Beralasan (*Theory of Reasoned Action*). Setelah beberapa tahun dilakukan pemetaan analisis terhadap teori tersebut, Ajzen menyimpulkan bahwa Teori Perilaku Beralasan hanya berlaku terhadap perilaku yang dibawah kontrol individu atau seseorang, namun tidak berlaku terhadap perilaku yang tidak di bawah kontrol individu tersebut. Dikaitkan dengan penelitian ini teori perilaku beralasan dapat menjelaskan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu individu tersebut telah mempunyai niat untuk melakukan sesuatu tersebut dan akan memikirkan mengenai hasil yang akan dia dapatkan dari perilaku tersebut. Kemudian individu itu memutuskan bahwa dia akan melakukan hal tersebut atau tidak. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak. wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya akan memiliki kemauan dan niat mengenai membayar pajak untuk membantu perekonomian negara.

Dengan kemauan dan niat tersebut untuk melakukan sesuatu perilaku juga dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu sikap dan norma subjektif. Dalam hal ini wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya bisa karena wajib pajak itu tidak ada pemahaman tentang perpajakan. Sosialisasi yang minim yang diterima oleh wajib pajak berupa penyuluhan, seminar-seminar dan juga iklan

juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pemahaman dari wajib pajak dan sosialisasi yang wajib pajak dapatkan bisa mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya dan juga didukung oleh Kualitas Pelayanan Perpajakan yang baik akan mendorong wajib pajak taat dalam kewajiban perpajakannya.

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ananda,dkk., 2015). Dimana wajib pajak dikatakan patuh apabila dalam memenuhi kewajiban perpajakannya wajib pajak melakukannya secara sukarela yang menjadi syarat utama dalam mendukung *Self Assesment System* serta bertanggung jawab dan tepat waktu dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

2.2.3 Pemahaman Perpajakan

Sitorus,dkk. (2015) mengartikan bahwa pemahaman adalah sesuatu hal yang diketahui secara mendalam, maka pemahaman perpajakan adalah wajib pajak mengerti dan memahami peraturan dan informasi perpajakan yang ada serta kewajibannya. Pemahaman perpajakan menjadi sesuatu yang sangat penting dalam kepatuhan wajib pajak apabila wajib pajak tidak mempunyai pemahaman perpajakan maka wajib pajak tidak mengetahui tentang peraturan-peraturan perpajakan dan akan kesulitan dalam melaksanakan kewajibannya.

2.2.4 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif (Basalamah,2004:196 dalam Ananda,dkk:2015). Dapat dikatakan Sosialisasi Perpajakan adalah upaya untuk memberikan informasi dan melakukan pembinaan khususnya kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Bentuk sosialisasi perpajakan bisa berupa penyuluhan yang dilakukan dengan mengadakan seminar–seminar di masyarakat, memasang spanduk, dan melakukan iklan–iklan yang bertemakan pajak.

2.2.5 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Pengertian kualitas pelayanan (Nuzula,dkk.,2015) adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Dalam hal perpajakan dapat dikatakan pelayanan perpajakan dikatakan berhasil jika penerima layanan perpajakan merasakan kepuasan dalam pelayanan pajak. Kepuasan yang dirasakan bisa dalam bentuk yang beragam antara lain keramahan dan ketanggapan petugas dalam menyampaikan informasi dan juga fasilitas-fasilitas pendukung seperti gedung yang memadai.

2.3 Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Sitorus,dkk. (2015) yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Suryadi,dkk. (2016) yang membuktikan bahwa Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan analisis tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi adalah bentuk pemberian informasi kepada wajib pajak yang dilakukan dalam bentuk seminar–seminar, iklan, dan spanduk. Dengan adanya sosialisasi diharapkan akan membuat para wajib pajak dapat mengetahui dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Ananda,dkk.(2015) yang menunjukan bahwa sosialisasi perpajakan secara parsial pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Suryadi,dkk. (2016) yang menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan analisis tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

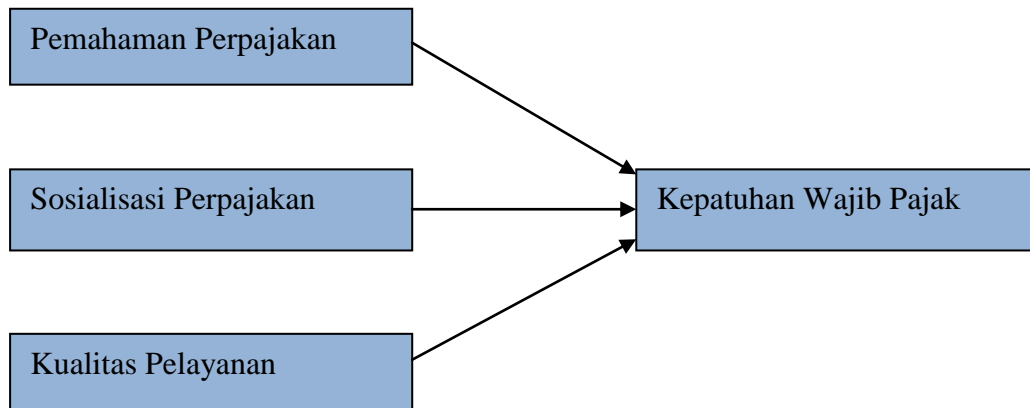
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Perpajakan adalah cara atau sikap petugas perpajakan dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak diharapkan akan menumbuhkan sikap patuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Nuzula,dkk. (2015) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Kusuma (2014) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan analisis tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Penjelasan :

Berdasarkan kerangka konseptual diatas dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) masing–masing berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Adapun variabel independen (X) adalah Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan variabel dependen (Y) adalah Kepatuhan Wajib Pajak.