

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. Analisis data menggunakan linier berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan. Variabel terikat yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Nugroho menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Kesadaran perpajakan, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap angka kepatuhan perpajakan wajib pajak, Nugroho (2016)

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh sikap, kesadaran dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Analisis data regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan dan kesadaran pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Mintje (2016)

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Layanan Pajak, dan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Pribadi di KPP Jakarta Penjarangan. Analisis data regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan

adalah pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas layanan pajak dan kesadaran pajak. Variabel terikat yang digunakan kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas layanan pajak, dan kesadaran pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Oktaviani (2017)

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cikrang selatan. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sulistyorini (2019)

2.2 Landasan teori

2.2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM Dikembangkan oleh Davis (1985). *Technology Acceptance Model* merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua persepsi, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan pengguna pada penggunaan sistem yang akan meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan tingkat

kepercayaan pengguna dalam menggunakan sistem yang mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi. Model tersebut adalah di ambil dari salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku, yaitu untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi (Fatmawati,2015).

Teori TAM memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menerapkan inovasi-inovasi pelayanan pajak yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak seperti *e-filling* dan *e-billing*. Dengan menggunakan sistem elektronik yang dikeluarkan oleh DJP memberikan manfaat untuk wajib pajak yang ingin secara mudah mendaftarkan, melaporkan, dan membayar kewajibannya secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Dengan adanya kemudahan penggunaan sistem tersebut membuat kepuasan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajaknya menjadi meningkat serta apabila kepuasan meningkat maka kemungkinan besar akan berdampak terhadap kepatuhan perpajakannya.

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak taat dalam melakukan tindakan mematuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak bisa dilihat dari seberapa taatnya wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran dan pelaporan pajaknya yang telah dilaksanakan dengan benar maupun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut (Tiraada, 2013) kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah sebagai tunduk atau patuh pada ketentuan sesuai dengan peraturan. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak merupakan tunduk,

taat dan patuh seorang wajib pajak dalam pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya

Menurut Sugiyono (2016), kepatuhan wajib pajak adalah tindakan yang dilakukan wajib pajak berupa bersedia dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa dilakukan pemeriksaan, penyidikan yang mendalam, peringatan bahkan ancaman dalam menerapkan sanksi baik dari sisi hukum maupun administrasi.

Berdasarkan beberapa pengertian dari berbagai sumber di atas, maka definisi kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak, dan telah memahami ketentuan perpajakan serta aktif menunaikan kewajiban pajaknya dan melaksanakan segala hak perpajakan tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuannya.

2.2.5 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan wajib pajak merupakan sejauh mana kemampuan wajib pajak dalam memahami hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dan memahami fungsi serta manfaat pajak. Tingkat kepatuhan akan terus meningkat, dengan adanya pengetahuan dan pemahaman perpajakan akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak. Pada umumnya seseorang yang memiliki pendidikan dan pengetahuan akan sadar dan patuh terhadap hak dan kewajibannya, tanpa harus dipaksakan dan diancam oleh beberapa sanksi dan hukuman (Utomo,2011).

pengetahuan perpajakan memiliki keterkaitan dengan kedisiplinan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, karena kedisiplinan pada tingkat pengetahuan dan pemahaman yang benar pada tingkat hukum pajak yang dimiliki

suatu negara serta sanksi-sanksi yang menyertainya. Meningkatkan pengetahuan wajib pajak, dapat melalui pendidikan formal dan non formal, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak (Sulistyorini, 2019).

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu proses yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak guna untuk memahami ketentuan peraturan perpajakan dan menerapkannya dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal (Daeng,2019). Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan, maka semakin tinggi juga akan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin rendah pengetahuan wajib pajak, maka semakin rendah dan menurun kesadaran dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

2.2.3 Kesadaran Perpajakan

Kesadaran Wajib Pajak adalah persepsi Wajib Pajak baik badan maupun orang pribadi dalam memahami fungsi, tujuan dan makna dari pembayaran pajak. Menurut (Arum,2012), dalam sistem perpajakan modern kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor yang sangat penting dalam perpajakan. Pandangan Wajib Pajak dalam melibatkan pengetahuan, penalaran, keyakinan serta kecenderungan dalam melakukan tindakan yang sesuai dengan peraturan perpajakan. Kesadaran wajib pajak adalah sikap dari Wajib Pajak yang paham dan ingin membantu dalam melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak yang patuh dalam membayar pajak juga serta melaporkan semua kewajiban tanpa adanya penghindaran dan sesuai perundangan (Nugroho,2016). Kesadaran perpajakan dalam fungsi pajak

sebagai pembiayaan negara dan kesadaran masyarakat membayar pajak sangat perlu karena untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan situasi bagaimana wajib pajak mengetahui apa saja hal yang menjadi kewajibannya sebagai wajib pajak.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Dhewanto (2014:114) inovasi pelayanan pajak yang di definisikan sebagai penciptaan, dan rancangan inovasi, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, ide kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan untuk publik.

Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya memberikan pelayanan pajak yang baik dan semaksimal mungkin agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan membuat inovasi pelayanan pajak yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, inovasi seperti e-filling dan e-billing.

Pelayanan perpajakan juga termasuk dalam pelayanan pemerintah, yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhan warganya maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan yang tidak berorientasi pada profit atau laba, Yenni (2013). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan dinamika suatu keadaan yang berhubungan dengan pemberian jasa layanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi yaitu wajib pajak oleh pegawai pajak/fiskus dalam menilai kualitasnya berdasarkan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut dengan indikator bagaimana sikap dan pelayanan

fiskus disaat melayani wajib pajak, dan cara memberikan informasi kepada wajib pajak.

2.3 Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan menjadi alasan wajib pajak untuk patuh akan peraturan perpajakan. Pengetahuan yang baik akan menghasilkan sikap dalam berperilaku karena memahami dampak dari tindakan yang dilakukan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikannya dalam kewajiban membayar pajak, serta paham mengenai Ketentuan Perpajakan yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran pajak, tempat pembayaran, batas waktu pembayaran denda dan pelaporan SPT (Sulistiyorini, 2019).

Pengetahuan pajak merupakan proses yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak guna untuk memahami ketentuan peraturan perpajakan dan menerapkannya dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Dengan pengetahuan dan pemahaman yang kurang maka wajib pajak tidak akan tahu informasi apa saja yang terkait tentang pajak mengingat informasi pajak terus saja mengalami pembaharuan (update). Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat apabila wajib pajak mengerti dan memahami peraturan pajak. Menurut penelitian yang sudah dilakukan oleh Mintje (2016) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian Oktaviani (2018) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman

mengenai peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi.

H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Kesadaran merupakan suatu kondisi mengetahui dan memahami. Sehingga kesadaran pajak adalah keadaan mengetahui dan memahami mengerti perihal pajak. Fungsi negara untuk pemerintah yang akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi atau patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak merupakan suatu penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan. Sebab kesadaran wajib pajak tentang perpajakan Sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Oktaviani,2017).

kesadaran merupakan suatu keadaan, mengerti, dan merasa. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana masyarakat pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. memahami kesadaran perpajakan sangat perlu dan fungsi pajak tersebut dengan memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu (Mintje,2016)

Penelitian yang dilakukan Mintje (2016) di KPP Pratama Manado menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani (2017) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib

pajak. Penelitian yang telah dilakukan oleh Sulistyorini (2019) menyatakan bahwa kesadaran pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi

Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, ide kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan pajak. Inovasi pelayanan public dibuat oleh Kantor pajak seperti *e-filling* dan *e-billing* yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat oleh DJP untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang memiliki tujuan memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam rangka sebagai pelaksanaan undang-undang. Kualiatas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan aparat pajak (fiskus) dalam memberikan pelayanan dalam hal tanggapan, kesopanan, kemampuan dan sikap yang diberikan untuk wajib Oktaviani (2017).

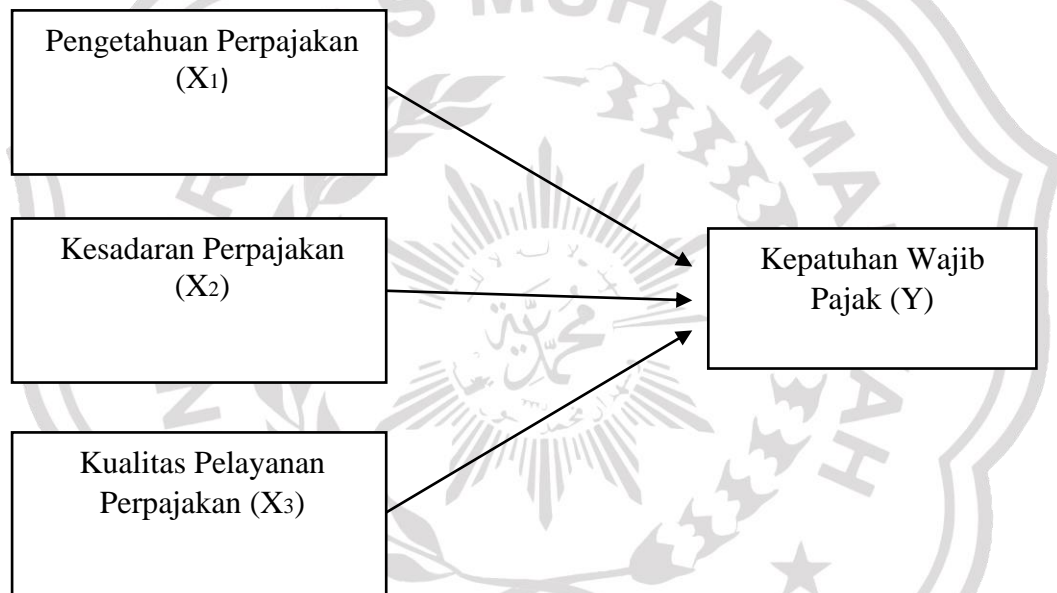
Hasil penelitian Oktaviani (2017) menjelaskan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini juga didukung oleh Agustina (2017) pembayaran pajak dengan dengan salah satu inovasi baru yaitu e-billing, serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi sistem online, dengan adanya inovasi tersebut maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Sulistiyorini (2019) yang juga menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga

dapat diambil kesimpulan bahwa semakin baik dan berkualitasnya pelayanan pajak oleh fiskus maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H3: Kualitas Layanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4 Kerangka konseptual

Kerangka Konseptual dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dan untuk memahami penelitian yang akan dilakukan ini, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar 2.4 berikut ini :



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Penjelasan :

Berdasarkan kerangka konseptual di atas menunjukkan bahwa variabel independen (X) masing-masing berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), adapun variabel independen (X) adalah :

Pengetahuan Perpajakan (X1) diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan pengetahuan perpajakan berperan penting dalam

memberikan ilmu dan pengetahuan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pengetahuan perpajakan memberikan informasi mengenai perpajakan, mulai dari jenis pajak, subjek pajak, tarif pajak, pencatatan dan perhitungan tentang pajak terutang, sampai dengan bagaimana cara pengisian pelaporan pajak. Semakin paham wajib pajak maka akan pengetahuan perpajakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak juga disebabkan oleh rendahnya pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan.

Kesadaran Perpajakan (X2) beberapa bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak dalam membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, kesadaran juga sangat penting dalam pengurangan beban pajak yang sangat merugikan negara. Dan kesadaran pajak juga ditetapkan di undang-undang dan dapat di paksa.

Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3) salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada kualitas pelayanan fikus adalah memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi dan tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Dengan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan fikus, wajib pajak cenderung merasa dipermudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga, kepatuhan mereka dalam membayar pajak akan meningkat.