

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

2.1.1 Andinata (2015)

Penelitian ini berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)” dan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Surabaya Rungkut dan menggunakan metode pengambilan sampel *proportional sampling* sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah menggunakan data angket (kuesioner). Responden laki-laki sebanyak 65% dan responden perempuan sebanyak 35%. Dilihat dari usianya sebagian besar responden berusia 24 – 34 yaitu 46%, usia 35 – 44 sebanyak 21%, usia 45 – 54 sebanyak 15%, usia > 55 sebanyak 7% dan usia < 24 sebanyak 11%. Tingkat pendidikan responden 58% adalah berpendidikan terakhir S1, 27% berpendidikan terakhir SMA, 14% berpendidikan terakhir SMP, D3, S2 dan 1% berpendidikan terakhir SD, D1, D2. Berdasarkan pekerjaannya 61% sebagai karyawan swasta, 35% sebagai wiraswasta dan 4% sebagai PNS.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial

terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $< 0,05$, sedangkan sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan $> 0,05$. Pada uji simultan (uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ artinya variabel kesadaran membayar pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

2.1.2 Rajiman (2014)

Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Surabaya”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya dan lokasi penelitian ditentukan secara *purposive*. Subyek penelitian ini adalah wajib pajak, anggota masyarakat, tokoh masyarakat, aparat pemungut pajak dan sebagainya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya dengan melakukan wawancara mendalam, melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dan analisis data.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* diperoleh kesimpulan yaitu faktor-faktor yang mendorong kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak adalah 1) faktor pengetahuan masyarakat tentang tata cara serta hukum perpajakan yang berlaku, banyak wajib pajak tidak melaporkan pajak atau menjalankan kewajiban perpajakannya karena tidak mengetahui bagaimana

cara mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya pengetahuan perpajakan dari wajib pajak dan kurangnya sosialisasi serta pendidikan perpajakan dari pemerintah, 2) faktor perilaku pengguna anggaran, banyaknya kasus korupsi pajak yang terungkap dan hal tersebut dilakukan oleh aparat pemerintah menjadikan masyarakat memiliki persepsi buruk sehingga menjadi salah satu faktor rendahnya masyarakat untuk taat pajak, 3) faktor pendapatan, masyarakat yang memiliki penghasilan tinggi lebih taat dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dibandingkan masyarakat yang memiliki penghasilan rendah, karena orang yang berpenghasilan tinggi memiliki banyak bukti potong yang diterima sehingga cenderung lebih taat untuk melaporkan pajak, 4) faktor sanksi perpajakan, sanksi pajak yang ada selama ini dirasa sudah cukup berat oleh wajib pajak sehingga dapat membuat wajib pajak taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Gautama dan Suryono (2014)

Penelitian ini berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak” dan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini diantaranya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan efektif di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Teknik pengambilan menggunakan teknik *Insidental Sampling* sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, pelayanan pajak,

sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan hanya variabel kesadaran membayar pajak dan pelayanan pajak yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak dengan hasil dari uji t tingkat signifikan $< 0,05$.

2.1.4 Dewi, dkk (2017)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Sikap Rasional dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja)” dan menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian diantaranya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja. Teknik sampel yang digunakan adalah *incidental sampling* yaitu menggunakan individu-individu yang termasuk populasi penelitian dan kebetulan dijumpai oleh peneliti secara proporsional. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya tinjauan kepustakaan, wawancara, dokumentasi dan angket (kuesioner) .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap rasional dan lingkungan wajib pajak berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, dibuktikan dengan variabel sikap rasional memiliki nilai t hitung $>$ nilai t tabel ($3,192 > 1,661$) dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, variabel lingkungan wajib pajak memiliki nilai t hitung $>$ t tabel ($5,846 > 1,661$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta F hitung $>$ F tabel ($43,432 > 2,70$) dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Preferensi risiko sebagai variabel moderating memoderasi (memperkuat) hubungan sikap rasional dan lingkungan wajib pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak, dibuktikan dengan Interaksi X1*Z diperoleh nilai t hitung > t tabel ($5,022 > 1,661$) dan nilai signifikansi $0,000 <$ dari $0,05$ dan Interaksi X2*Z diperoleh nilai t hitung > t tabel ($4,054 > 1,661$) dan nilai signifikansi $0,000 <$ dari $0,05$.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan suatu teori yang menjelaskan bahwa perilaku individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (*non compliance*) sangat dipengaruhi oleh variabel dari sikap, norma subyektif, serta kontrol berperilaku yang dipersepsikan. Perilaku individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku, dan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor diantaranya: 1) *behavioral beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, pemahaman wajib pajak yang baik terhadap tata cara & peraturan perpajakan dapat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. 2) *normative beliefs*, yaitu dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang atau berasal dari orang lain yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut, pelayanan yang baik dari petugas pajak dan kondisi lingkungan masyarakat sekitar yang patuh terhadap pajak dapat memotivasi wajib pajak untuk ikut patuh terhadap peraturan perpajakan. 3) *control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan, sanksi

perpajakan dibuat untuk mendukung atau sebagai alat kontrol agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan.

2.2.2 Pajak

Definisi pajak merupakan iuran dari rakyat untuk 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 (Resmi, 2014:1). Ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak diantaranya pajak dipungut berdasarkan undang-undang, aturan pelaksanaan perpajakan yang sifatnya dapat dipaksakan, tidak ada kontraprestasi individual oleh pemerintah yang dapat ditunjukkan secara langsung, pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, pendapatan dari pajak diperuntukkan bagi pengeluaran pemerintah dan *public investment*.

Pajak memiliki 2 (dua) fungsi menurut Waluyo (2011:6) diantaranya yaitu fungsi *budgetair* sebagai sumber pendapatan pemerintah untuk membiayai keperluan negara seperti pembangunan jembatan dan jalan tol dan fungsi *regulerend* sebagai alat untuk mengatur kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi seperti dikenakan pajak yang tinggi terhadap produk rokok.

Pengelompokan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu sebagai pajak daerah yaitu pajak yang dipungut daerah dan dikelola untuk kepentingan daerah masing-masing dan pajak pusat yaitu pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk pembiayaan negara. Pajak pusat atau disebut juga pajak negara antara lain Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak

Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak PPh DTP (Ditanggung Pemerintah), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan Pajak Lainnya.

Pajak Penghasilan (PPh) berperan sebagai penyumbang terbesar dalam penadapatan perpajakan. Pajak Penghasilan (PPh) merupakan pajak yang dipungut oleh negara akibat dari wajib pajak menerima tambahan kemampuan ekonomis (pendapatan) baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri, baik untuk konsumsi atau sekedar menambah kekayaan wajib pajak. Waluyo (2011:99) mengemukakan bahwa subjek Pajak Penghasilan (PPh) diantaranya orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak, Badan dan Bentuk Usaha Tetap (BUT).

Sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia ada 3 (tiga) diantaranya *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding tax system*. Dalam memungut Pajak Penghasilan (PPh), Direktorat Jenderal Pajak menerapkan *self assessment system* dimana wajib pajak memiliki wewenang dan bertanggungjawab untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, fiskus tidak memiliki intervensi dan hanya mengawasi.

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010:138). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang tidak melanggar atau melakukan kecurangan terhadap peraturan perpajakan

dan melaksanakan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku baik secara formal maupun materiil. Patuh secara materiil artinya wajib pajak patuh terhadap norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak (objek-objek), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan, segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak dan hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak. Sedangkan patuh secara formal artinya wajib pajak patuh terhadap bentuk atau tata cara untuk mewujudkan hukum pajak materiil menjadi kenyataan seperti tata cara penetapan utang pajak, hak fiskus untuk mengawasi wajib pajak, melaksanakan kewajiban dan hak sebagai wajib pajak.

2.2.4 Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Waluyo (2011:20) pemahaman wajib pajak merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tata cara dan peraturan perpajakan yang berlaku mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Menurut Mardiasmo (2011:50) pengertian pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Konsep pengetahuan dan 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. Rahayu (2010:141) menjelaskan pentingnya pengetahuan perpajakan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak

terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pemahaman wajib pajak yang semakin baik akan membentuk sikap untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar. Dengan meningkatnya pemahaman perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan menciptakan dampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

2.2.5 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Budiono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan pengertian kualitas secara umum merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, menurut Tjiptono (2004:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan perpajakan adalah tingkat baik buruknya pegawai pajak dalam melayani atau memberikan proses bantuan kepada wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya yang menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan dalam diri wajib pajak. Adapun karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut: 1) pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial, 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

2.2.6 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2013:53) sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan akan ditaati, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sedangkan menurut Waluyo (2011:25) sanksi pajak adalah sarana yang digunakan untuk membuat Wajib Pajak menaati peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan dibagi menjadi dua yaitu sanksi administrasi berupa bunga atau denda dan sanksi pidana yaitu berupa hukuman penjara. Salah satu strategi untuk meminimalisir wajib pajak yang tidak patuh adalah dengan memberikan sanksi.

2.2.7 Kondisi Lingkungan

Lingkungan terdiri keluarga, teman, rekan bisnis dan masyarakat sekitar. Lingkungan yang mempengaruhi individu untuk *compliance* dan *noncompliance* tidak dapat ditinjau dari satu variabel penyebab. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh lingkungan, sedangkan lingkungan itu dipengaruhi oleh variabel-variabel yang ada dalam didalam lingkungan itu sendiri untuk membentuk tipe-tipe lingkungan yang *compliance* atau *non compliance*. Tipe-tipe lingkungan yang compliance sebagai berikut: 1) *Lazy compliance*, merupakan tipe lingkungan yang berkaitan erat dengan tipe atau komponen perilaku wajib pajak sendiri. 2) *Brokered compliance* merupakan tipe lingkungan yang kepatuhan wajib pajak yang timbul ketika seseorang mendapat anjuran dari professional. 3) *Social compliance* merupakan kepatuhan seseorang terhadap hukum adalah hasil secara

langsung maupun tidak langsung tekanan dan pengharapan orang-orang disekitar dan komunitas.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Hubungan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Salah satu masalah kepatuhan wajib pajak adalah minimnya pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia serta hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Diperlukan pemahaman wajib pajak yang baik untuk melaksanakan *Self Assesement System*, karena dalam sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab sepenuhnya untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang terutang. Dengan tingginya pemahaman mengenai perpajakan, wajib pajak akan memiliki banyak informasi mengenai pajak, tata cara, peraturan, termasuk hak dan kewajiban wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1): pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan tingkat baik buruknya petugas pajak dalam memberikan layanan atau bantuan terhadap wajib pajak. Apabila pegawai pajak mampu memberikan pelayanan yang baik, menjelaskan informasi mengenai

perpajakan dengan jelas dan memberikan solusi yang tepat bagi wajib pajak yang membutuhkan, maka wajib pajak akan merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai pajak. Pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak nyaman dan tidak sungkan untuk melakukan konsultasi mengenai permasalahan pajak yang tidak dimengerti. Melalui kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga meminimalisir tingkat penghindaran pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2 (H2): kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Hubungan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan yang berlaku. Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan dibagi menjadi dua diantaranya sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi perpajakan merupakan salah satu strategi untuk meminimalisir wajib pajak yang tidak patuh. Oleh karena itu sanksi pajak diduga akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3 (H3): sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Hubungan Kondisi Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

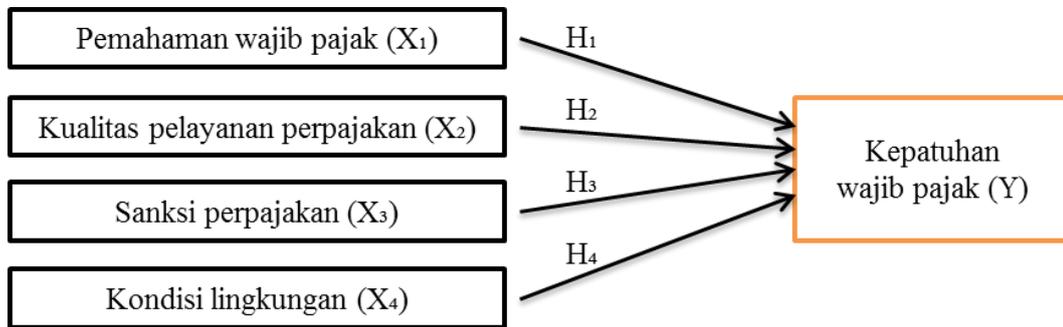
Lingkungan sosial adalah wilayah yang merupakan tempat berlangsungnya macam-macam interaksi sosial yang dapat memberi pengaruh terhadap diri

individu. Lingkungan sosial terdiri dari keluarga, teman, rekan bisnis dan masyarakat sekitar. Lingkungan yang kondusif seperti lingkungan yang mudah menerapkan peraturan yang berlaku, masyarakat tidak mendorong untuk melakukan penghindaran pajak dan menganggap penting pajak dan ada model dari tokoh masyarakat yang memberikan contoh untuk patuh pada pelaksanaan kewajiban perpajakan. Jika lingkungan kondusif dan masyarakat tertib dalam membayar pajak maka kemungkinan individu yang berada dalam lingkungan tersebut ikut tertib dalam membayar pajak, dan sebaliknya jika lingkungan tidak kondusif dan masyarakat tidak tertib dalam membayar pajak maka kemungkinan individu yang berada dalam lingkungan tersebut mengikuti untuk tidak tertib dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 4 (H4): kondisi lingkungan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Konseptual

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) menurut Gunadi (2013:94) adalah ketika wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pemahaman wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan perpajakan (X_2), sanksi perpajakan (X_3) dan kondisi lingkungan (X_4) diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual