

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Yuliyanti dan Waluyo (2018) melakukan penelitian mengenai manfaat NPWP, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknis analisis menggunakan analisis regresi berganda. Variabel dependen yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen dalam penelitian menggunakan manfaat NPWP, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pemahaman wajib pajak. Hasil penelitian Yuliyanti dan Waluyo (2018) adalah manfaat NPWP, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Masruroh (2013b) melakukan penelitian mengenai pengaruh kemanfaat NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Variabel independen yang digunakan adalah kemanfaat NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Masruroh (2013b) menemukan bahwa “pengaruh kemanfaat NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap wajib pajak.”

Penelitian yang dilakukan Hardiningsih dan Yulianawati (2011) Variabel

independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan pajak, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Namun, kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Mintje (2016) Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah pengaruh pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak, dan sosialisasi pajak. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Hasil penelitian Mintje (2016) menunjukkan bahwa pemahaman Wajib Pajak, manfaat yang dirasakan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

Penelitian Fuadi dan Mangoting (2013) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jawa Timur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel

independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan petugas pajak. sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian fuadi dan mangotingFuadi dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak. sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori Plan Behavior**

Teori plan behavior menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku (Harinurdin. 2011). Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor Mustikasari (2007) yaitu :

a. keyakinan perilaku

keyakinan perilaku merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. Keyakinan normatif

Keyakinan normatif merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. Keyakinan kontrol

Keyakinan kontrol merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku

tersebut (perceived power).

### **2.2.2 Teori Pembelajaran Sosial**

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh (Ahmad Susanto. 2016). Teori ini menjelaskan bahwa “seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung”(Masruroh. 2013b). Pengaruh model-model adalah sentral pada sudut pandang pembelajaran sosial. Proses dalam pembelajaran sosial untuk menentukan pengaruh model pada seorang individu meliputi :

1. Proses perhatian. yaitu proses individu mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model.
2. Proses penahanan. yaitu proses individu mengingat tindakan suatu model setelah model tersebut tidak lagi tersedia.
3. Proses reproduksi motorik. yaitu proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.
4. Proses penegasan. yaitu proses individu menampilkan perilaku yang dicontohkan jika tersedia insentif positif atau negatif.

Kewajiban dalam membayar pajak Febriani dan Kusmuriyanto (2015) “Teori ini Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak diadopsi untuk menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya. pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.”

### **2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan menurut Mutia (2014b) .berarti “tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Mintje (2016) menjelaskan bahwa “disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah perilaku/tingkah laku wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya seperti membuat NPWP. mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang. membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada pemaksaan. serta memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.” Lovihan (2014) mengatakan bahwa “kepatuhan sebagai fondasi self assessment dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif.” Elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut :

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantapan law enforcement secara tegas dan adil.

Mutia (2014a) Kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu: “suatu iklim kepatuhan dan pemenuhan kewajiban perpajakan. tercermin dalam situasi dimana:

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.

Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor SE-02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. Dalam Surat Edaran tersebut disebutkan bahwa Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Kriteria tertentu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 adalah :

- a. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai Nopember tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
- f. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

## **2.3 Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

“wajib pajak berkewajiban untuk memiliki NPWP apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak juga harus sadar dan sukarela dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Yuliyanti dan Waluyo. 2018).

“Wajib pajak diharuskan memiliki NPWP apabila sudah memenuhi semua persyaratan-persyaratan tertentu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Manfaat NPWP adalah sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dan untuk menjaga ketertiban dalam membayar pajak dan pengawasan administrasi perpajakan” Mustafa. Husin. dan Unde (2018). Apabila

wajib pajak sudah memiliki NPWP maka semua aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak akan dipantau dan tercatat oleh Direktorat jendral pajak melalui NPWP sebagai sarana perpajakan administrasi.

Mintje (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman wajib pajak. manfaat yang dirasakan wajib pajak. kepercayaan terhadap aparat pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP pemahaman wajib pajak. kepercayaan dalam aparat pajak dan sosialisai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP.

Efriyenty (2017) berpendapat bahwa “kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan.” Dalam perpajakan pemahaman wajib pajak sangat lah penting. setiap wajib pajak harus memiliki pemahaman tentang perpajakan guna untuk mengetahui bagaimana cara perhitungan pajak yang harus di bayar atau pajak terutang. memahami apa itu NPWP. bagaimana cara melaporkannya. bagaimana cara menyetornya atau membayar pajak yang harus di bayar dan pengisian surat pemberitahuan. Hasil penelitian Yuliyanti dan Waluyo (2018) menyatakan bahwa variabel kemanfaatan NPWP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas maka hipotetis pertama yaitu :

H1 : Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.2 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak akan berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan apabila wajib pajak memperoleh banyak manfaat atas kepemilikan NPWP. wajib



pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. aparat pajak dapat dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. dan adanya penerapan sanksi perpajakan secara tegas oleh DJP (Ningsih dan Rahayu. 2016).

Lovihan (2014) mengatakan bahwa “wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.” Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian Siti Masruroh (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas. maka diajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2 : Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

“Salah satu tujuan pelayanan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam tanggung jawabnya terhadap perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak tergantung cara dan sikap petugas dalam memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak tersebut. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan memiliki sikap positif terhadap perpajakan” (Ilham. Andreas. dan Rahmawati. 2015).

Aparat pajak harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap wajib pajak agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan sehingga diharapkan kualitas pelayanan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian Masrurroh (2013b) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Ilham dkk. (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

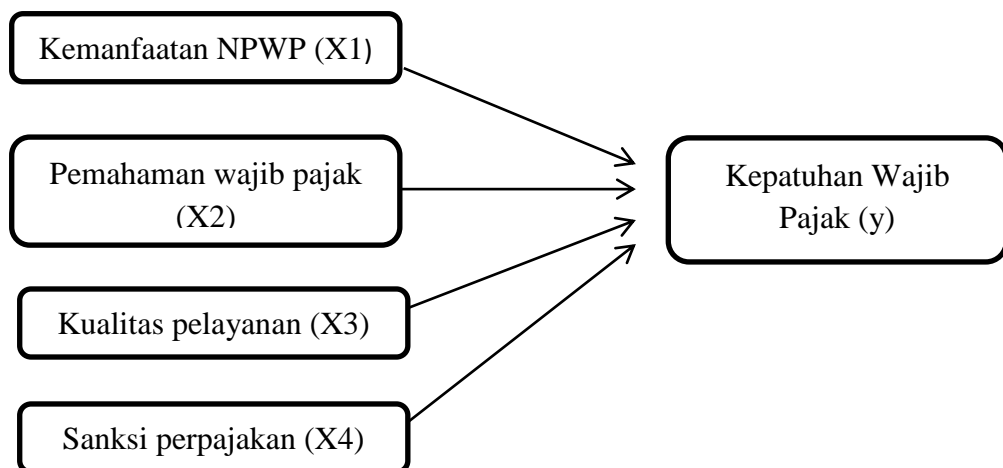
Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi/ditaati dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Asbar dan Fitrioso, 2015).

Tujuan penerapan sanksi perpajakan yaitu untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma-norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Mutia (2014a) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori, tujuan dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah ditemukan, maka penelitian ini akan menganalisis tentang pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis dalam penelitian ini, berikut disajikan kerangka konseptual yang disusun dalam bagan/skema kerangka konseptual pada gambar berikut ini :



**Gambar 2.1**

### **Kerangka Konseptual**

Wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya apabila wajib pajak memperoleh kemanfaatan NPWP, memiliki pemahaman yang baik mengenai wajib pajak, aparat pajak memberikan kualitas yang baik pada pelpor wajib pajak, dan adanya pengenaan sanksi perpajakan bagi pelanggar pajak oleh Direktur Jendral Pajak