

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Reasoned Action* atau Teori Aksi Rencana (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan (Titis, 2011). Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Titis (2011) teori tindakan beralasan adalah teori yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku.

Dapat disimpulkan dalam teori ini bahwa seseorang atau individu akan memanfaatkan atau menggunakan suatu sistem (jasa) apabila sistem (jasa) tersebut dirasa berguna atau memudahkan dirinya. Sehingga teori ini dapat mendukung untuk menjelaskan sikap wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

2. Pajak

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi : Pajak adalah kontribusi wajib 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.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH. (Perpajakan Teori dan Kasus, 2014) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Mardiasmo (2013) sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia ada tiga, yaitu :

- a. *Official Assessment System*, sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pemerintah (petugas pajak) untuk menentukan besarnya pajak terhutang wajib pajak. Sistem pemungutan pajak ini sudah tidak berlaku lagi setelah reformasi perpajakan pada tahun 1984.
- b. *Self Assessment System*, sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri, dan membayar sendiri pajak yang terhutang yang seharusnya dibayar.
- c. *Withholding System*, sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

3. Wajib pajak

Definisi wajib pajak dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 berbunyi : wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Salah satu kewajiban perpajakan yang dimaksud adalah pelaporan pajak secara berkala kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Di dalam Undang-undang no 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 juga membedakan Wajib pajak menjadi tiga jenis, yaitu Wajib pajak orang pribadi, badan, dan bendaharawan pemerintah.

Menurut Wijaya (2013) wajib pajak memiliki beberapa hak yang harus dihormati oleh fiskus maupun pihak ketiga yang telah ditentukan oleh Undang-Undang secara umum, yaitu :

- a. Mendapat perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.
- b. Dapat menunjuk seorang kuasa untuk mengisi dan menandatangani Surat Pemberitahuan.

- c. Dapat melakukan pembetulan atas Surat Pemberitahuan.
- d. Dapat mengajukan permohonan kelebihan pembayaran pajak.
- e. Dapat mengajukan keberatan atas Surat Ketetapan Pajak.
- f. Dapat mengajukan permohonan banding atas Surat keputusan Keberatan.

Menurut Wijaya (2013) wajib pajak memiliki beberapa kewajiban bidang perpajakan yang harus dilakukan oleh wajib pajak badan untuk dapat memenuhi ketentuan perpajakannya, yaitu :

- a. Kewajiban untuk mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak dan akan diberikan Nomor Pokok Wajib pajak sebagai identitas wajib pajak.
- b. Kewajiban untuk melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang Wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.
- c. Kewajiban untuk mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani oleh pengurus atau direksi.
- d. Kewajiban untuk menyelenggarakan pembukuan harus dilampiri dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan lain yang diperlukan.

- e. Kewajiban untuk membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang telah ditetapkan.
- f. Kewajiban untuk menaati pelaksanaan pemeriksaan oleh Direktur Jenderal Pajak.

4. Konsultan Pajak

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No.294/KMK.04/1998 mengenai Konsultan Pajak pada Pasal 1, yang dimaksud dengan Konsultan Pajak adalah “setiap orang yang dalam lingkungan pekerjaannya secara bebas memberikan jasa kepada Wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya”. Untuk menjadi Konsultan Pajak, harus dipenuhi beberapa syarat umum dan khusus. Syarat-syarat yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Warga Negara Indonesia;
- b. Bertempat tinggal di Indonesia;
- c. Memiliki serendah-rendahnya ijazah Strata Satu (S-1) atau setingkat dengan itu dari Perguruan Tinggi Negeri atau Perguruan Tinggi Swasta yang Terakreditasi, kecuali bagi pensiunan pegawai Direktorat Jenderal Pajak ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak;
- d. Tidak terikat dengan pekerjaan atau jabatan pada Pemerintah/Negara, atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah;

- e. Berkelakuan baik yang dibuktikan dengan surat keterangan dari instansi yang berwenang;
- f. Memiliki Nomor Pokok wajib pajak;
- g. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- h. Bersedia menjadi anggota Ikatan Konsultan Pajak Indonesia dan tunduk pada Kode Etik Ikatan Konsultan Pajak Indonesia;
- i. Memiliki Sertifikat Konsultan Pajak;
- j. Memiliki ijin praktek yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

5. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang berkaitan dengan perpajakan yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan dan kewajibannya dibidang perpajakan (Que,2013). Pengetahuan perpajakan menurut Hartato (2013) meliputi pengetahuan mengenai perubahan peraturan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia, dan ketentuan umum di bidang perpajakan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki keterkaitan terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Dimana wajib pajak kurang memiliki pengetahuan tentang perpajakan sehingga wajib pajak cenderung sulit untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan

wajib pajak akan peraturan perpajakan menurut Hartanto (2013) menyebabkan timbulnya permintaan akan jasa dari konsultan pajak.

Konsultan pajak dinilai lebih kompeten dalam membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Menurut Hartanto (2013) penafsiran wajib pajak dalam pengetahuan perpajakan dapat dilihat dari pengetahuan mengenai hak dan kewajiban, sanksi perpajakan, dan tarif pajak yang digunakan dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak.

6. Pelayanan Aparat Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia aparat adalah badan pemerintahan, instansi pemerintah atau pegawai negeri. Sedangkan pelayanan menurut Kotler (2002) dalam Hartanto (2013) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparat pajak adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah dibidang perpajakan dalam rangka membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pelayanan aparat pajak terhadap wajib pajak ini akan berdampak pada kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Menurut penelitian yang dilakukan Hartanto (2013) menunjukkan bahwa salah satu faktor yang paling mempengaruhi keputusan wajib pajak

untuk menggunakan jasa konsultan pajak yaitu pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak yang tidak memuaskan sehingga mereka memilih untuk memakai jasa konsultan pajak dalam membantu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Cahyono (2008) pelayanan aparat pajak yang kurang berkenan membuat wajib pajak beralih kepada konsultan pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian Cahyono (2008) menyebutkan bahwa wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pelayanan pajak sehingga mereka memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hartanto (2013) yang mengungkapkan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap permintaan wajib pajak orang pribadi atas jasa konsultan pajak.

7. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah suatu jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dimana sanksi perpajakan ini merupakan alat pencegah yang dibuat oleh Pemerintah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardismo,2013). Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

a. Sanksi Administrasi

Menurut Que (2013) jenis sanksi administrasi dibedakan menjadi 3, sebagai berikut :

- 1) Denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- 2) Bunga merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- 3) Kenaikan merupakan sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar , berkaitan dengan pelanggaran kewajiban yang diatur dalam ketentuan perpajakan.

b. Sanksi Pidana

Menurut Mardiasmo (2013) sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan yang merupakan alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar wajib pajak mematuhi norma perpajakan. Tindak pidana dalam bidang perpajakan diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyebutkan dua jenis pidana, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pidana Penjara
- 2) Pidana Kurungan

Untuk menghindari resiko dikenakannya sanksi perpajakan perusahaan menggunakan jasa konsultan pajak. Penggunaan jasa konsultan pajak juga

membantu perusahaan dalam meminimalisasi beban pajaknya tanpa melanggar peraturan yang ada.

8. Kualitas Layanan Konsultan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu dan layanan adalah membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Sehingga kualitas layanan konsultan pajak dapat didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya jasa yang dilakukan konsultan pajak dalam membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan oleh wajib pajak badan sebagai kliennya.

Menurut Wijaya (2013) baik buruknya kualitas layanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Karena kualitas layanan dibentuk dari kesan konsumen atau penggunaannya. Perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja penyedia jasa akan menimbulkan gap. Gap inilah yang berarti kualitas layanan penyedia jasa tersebut dinilai tidak baik oleh konsumen. Semakin kecil gap ini, maka kualitas layanan dari penyedia jasa semakin baik dimata konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2007) pengukuran gap ini dapat dilakukan dengan mengklasifikasikan kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

- a. Tangible
- b. Reliability

- c. Responsiveness
- d. Assurance
- e. Emphaty

9. Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak oleh Wajib pajak Badan

Minat dalam penelitian ini didefinisikan sebagai keinginan atau intensitas perilaku wajib pajak Badan untuk menggunakan jasa konsultan pajak dalam memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan. Menurut Titis (2011), Minat perilaku adalah suatu ukuran tentang kekuatan tujuan seseorang untuk melakukan tindakan khusus. Minat perilaku penggunaan jasa konsultan pajak adalah ukuran kekuatan dari minat wajib pajak badan untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya jasa konsultan pajak.

Kualitas layanan yang didapatkan oleh wajib pajak dari konsultan pajak juga dapat dipertimbangkan sebagai faktor wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak, sebab semakin prima layanan yang diberikan oleh konsultan pajak tersebut akan membuat wajib pajak terus menerus menggunakan jasa konsultan pajak. Menurut Wijaya (2013) menunjukkan bahwa kualitas layanan konsultan pajak sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.

B. Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Pengetahuan Perpajakan terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak

Seringnya perubahan peraturan dan sistem yang rumit menyebabkan wajib pajak kurang memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Hal ini menyebabkan wajib pajak cenderung ragu-ragu dalam menjalani kewajiban perpajakannya. Sehingga wajib pajak mengambil pilihan untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini karena wajib pajak menilai bahwa konsultan pajak merupakan pihak yang lebih memahami dan mendalami tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) menemukan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Hartanto (2013) mengungkapkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak.

Dari penelitian-penelitian tersebut diduga bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak oleh wajib pajak Badan.

2. Pelayanan Aparat Pajak terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak

Dalam melaksanakan kewajibannya wajib pajak juga mempertimbangkan faktor pelayanan yang dilakukan oleh aparat pajak. Pelayanan aparat pajak terhadap wajib pajak ini akan berdampak terhadap kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cahyono (2008) mengungkapkan bahwa faktor pelayanan aparat pajak adalah faktor yang paling mempengaruhi keputusan wajib pajak orang pribadi di kota Cirebon untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Cahyono (2008) menemukan bahwa variabel pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Hartanto (2013) mengungkapkan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak.

Dari penelitian-penelitian tersebut diduga bahwa pelayanan aparat pajak terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2: Pelayanan Aparat Pajak berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak oleh wajib pajak Badan.

3. Sanksi Perpajakan terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak

Salah satu alasan yang membuat wajib pajak melaksanakan kewajibannya yaitu karena adanya sanksi perpajakan (Que, 2013). Sehingga untuk menghindari resiko tersebut wajib pajak badan berusaha mengatur dan merencanakan sistem perpajakannya dengan menggunakan jasa konsultan pajak (Que, 2013). Karena konsultan pajak dianggap memiliki keahlian yang lebih kompeten untuk dapat memberikan saran dalam hal perpajakan perusahaan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Selly (2010) menemukan bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. sedangkan menurut penelitian Que (2013) menemukan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak.

Dari penelitian-penelitian tersebut diduga sanksi perpajakan berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak oleh wajib pajak Badan.

4. Kualitas Layanan Konsultan Pajak terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh konsultan pajak tersebut. Apabila kualitas layanan yang diberikan oleh jasa konsultan pajak tidak memenuhi harapan klien (wajib pajak badan) maka akan semakin sedikit minat yang ditunjukkan oleh klien (wajib pajak badan) untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

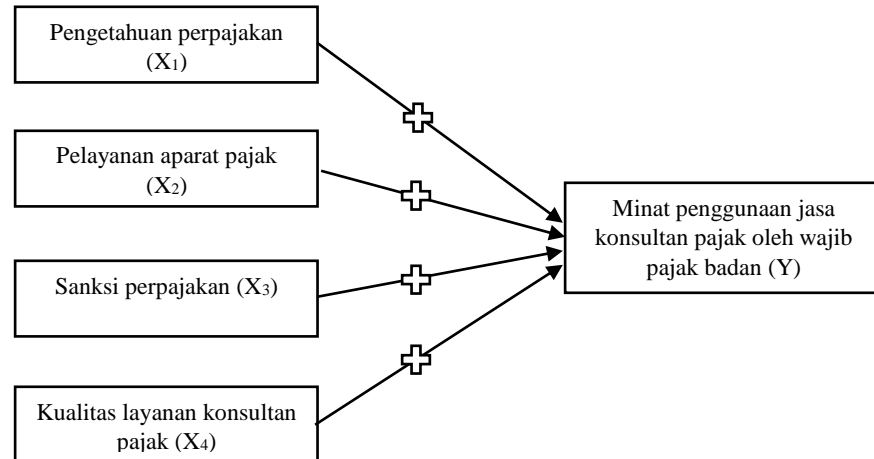
Sebaliknya apabila kualitas layanan yang diberikan oleh jasa konsultan pajak memenuhi harapan klien (wajib pajak badan) maka akan semakin tinggi minat yang ditunjukkan oleh klien (wajib pajak badan) untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Wijaya (2013) menemukan bahwa kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H4: Kualitas Layanan Konsultan Pajak berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak oleh wajib pajak Badan.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1
Model Penelitian