

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut diatas. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996).

Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang berasal dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor, yaitu :

1. Kekhususan (kesendirian atau districtiveness)
2. Konsensus
3. Konsistensi

2. Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory)

Teori pembelajaran mengatakan bahwa seseorang dapat belajar bahwa pengamatan dan pengalaman langsung (Bandura, 1997 dalam Robbins, 1996). Teori ini merupakan perluasan teori pengkondisian operan dari Skinner (1971) yaitu teori yang mengandaikan perilaku sebagai suatu fungsi dari konsekuensi konsekuensinya. Menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi :

1. Proses perhatian (attentional)
2. Proses penahanan (retention)
3. Proses reproduksi motorik
4. Proses penguatan (reinforcement)

B. Penelitian Terdahulu

Pajak menurut Soemitro (perpajakan edisi revisi, 2011) yaitu, iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum negara.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang.

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Fungsi pajak menurut Mujiyati dan Aris (2011) adalah:

- a. Fungsi anggaran (budgetair)
- b. Fungsi mengatur (legulerend)
- c. Fungsi stabilitas
- d. Fungsi redistribusi pendapatan.

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) dalam judulnya pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang ada di kota Semarang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode proportional sampling. Jumlah sampel ditentukan 100 orang. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Suhardito (1996) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan di kota Surabaya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, rasio beban pajak bumi dan bangunan dibandingkan pendapatan wajib pajak, rasio beda hitung difference, sikap wajib pajak terhadap priritas pembangunan pemerintah, persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda pajak bumi dan bangunan, tax avoidance, pendidikan, lama tinggal wajib pajak, kesadaran bernegara, pemahaman wajib pajak tentang UU, persepsi wajib pajak bahwa penghindaran pajak bumi dan bangunan telah umum, pendapatan wajib pajak terhadap beban pajak bumi dan bangunan dan status rumah wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah collection rate. Hasil penelitian Bambang Sudiarto adalah bahwa variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap collection rate adalah kesadaran perpajakan, rasio beban pajak bumi dan bangunan dibandingkan beban wajib pajak, rasio beda hitung difference, sikap wajib pajak terhadap prioritas pembangunan pemerintah, persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda pajak bumi dan bangunan, tax avoidance, pendidikan, dan lama tinggal wajib pajak.

Prasetyo (2006) tentang Analisis faktor-faktor yang memengaruhi pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Daerah Jogjakarta. Hasilnya menyimpulkan adanya bahwa semua faktor (pengetahuan pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, manfaat yang dirasakan wajib pajak dari pajak, sikap optimis wajib pajak terhadap pajak) mempunyai

pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, tetapi faktor pengetahuan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh negatif terhadap kesadaran wajib pajak. Tetapi faktor pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, manfaat yang dirasakan wajib pajak dari pajak dan sikap optimis wajib pajak terhadap pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran perpajakan. Dari hasil penelitian ini juga dapat dilihat bahwa faktor yang paling dominan yang memengaruhi kesadaran wajib pajak adalah faktor pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

Suryadi (2006) melakukan penelitian tentang model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak di Jawa Timur, dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 800 wajib pajak pembayar pajak terbesar yang terdaftar di 8 Kantor Pelayanan Pajak dalam lingkungan Kerja Kantor Wilayah Dirjen Pajak Jawa Timur. Dari 8 KPP tersebut masing-masing ditentukan 100 pembayar pajak terbesar yang diurut berdasarkan ranking, sehingga jumlahnya menjadi 800 wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, yang diukur dari persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM dan sistem informasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak.

Kiswanto dan Wahyudin (2007) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantr Bersama Samsar UPPD Dipenda Propinsi Jateng kabupaten Sragen. Keterandalan (Reability), Jaminan (assurance), ketanggapan (responsiveness) dan wujud fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan empati (emphaty) berpengaruh positif tidak signifikan. Ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan wujud fisik (tangible) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak bermotor di Kabupaten Sragen. Keterandalan (reliability) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan wajib pajak bermotor di Kabupaten Sragen.

Kiryanto (2000) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan struktur pengendalian intern terhadap kepatuhan wajib pajak badan di DIY. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya adalah bahwa semua variabel bebas yang digunakan yaitu lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian baik secara pasial maupun bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Jamin (2001) melakukan penelitian yang menganalisis perbedaan kepatuhan wajib pajak (gabungan wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi) sebelum krisis ekonomi dan sesudah krisis ekonomi di wilayah Jawa

Tengah dan DIY. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik uji beda dua rata-rata berpasangan (paired sample t test). Hasil penelitian nya adalah bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak pada masa sebelum krisis dengan masa sesudah krisis ekonomi.

Karsimiati (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang berada di Kecamatan Gabus-Pati sebanyak 16.578 wajib pajak, sedangkan sample yang digunakan adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dengan jumlah 100 responden. Data diperoleh melalui data primer dengan cara membagikan kuesioner untuk ditanggapi dan dengan data sekunder melalui beberapa data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Gabus Pati. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proporsional stratified random sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa, uji parsial sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sikap wajib pajak terhadap sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan uji secara simultan bahwa variabel independen sikap wajib pajak untuk pelayanan fiskus, sanksi denda, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini variabel dependen adalah pekerjaan bebas. Pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terkait oleh suatu

hubungan kerja (UU KUP, 2007). Pekerjaan bebas dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli (liberal professional service) dan pekerjaan bebas lainnya (other personal service). Pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pengacara, akuntans, dokter, notaries, arsitek dan konsultan. Sedangkan pekerjaan bebas yang dilakukan di luar tenaga ahli seperti seniman, artis, atlet, penulis, peneliti, penceramah, dan professional lainnya yang bekerja secara independen bukan sebagai karyawan (Gatot, 2009).

C. Penurunan Hipotesis

1. Hubungan antara kesadaran membayar pajak dengan kemauan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional (Suryadi, 2006)

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis, 2010). Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajakpun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat.

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

2. Hubungan antara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan kemauan membayar pajak.

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Sedangkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak maka cenderung akan menjadi tidak taat dalam perpajakannya. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan maka semakin paham wajib pajak akan sanksi yang diterima jika wajib pajak melalaikan pajaknya, namun proses dan pemahaman yang rumit seringkali membuat wajib pajak untuk tidak melakukan kewajibannya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Penelitian Monica (2011) menunjukkan diterapkannya kebijakan Sunset Policy berpengaruh positif terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan sehingga meningkatkan kemauan untuk membayar pajak. Widayati dan Nurlis (2010) hasil penelitiannya untuk variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak. Pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Karena wajib pajak yang sudah memahami peraturan pajak kebanyakan berpikir lebih baik membayar daripada terkena sanksi pajak.

H₂ : Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

3. Hubungan antara persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dengan kemauan membayar pajak.

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas integrated dalam individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010). Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakan tanpa batas waktu dan tempat. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) persepsi yang baik atas efektifitas

sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak karena wajib pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak.

Namun, apabila wajib pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, wajib pajak akan lebih dimudahkan dalam pembayaran pajaknya. Wajib pajak hanya perlu membuka situs Dirjen pajak dan mengisi kolom isian yang sudah disediakan. Data SPT wajib pajak juga lebih aman karena tersimpan dalam bentuk elektronik dan *ter-enkripsi* (memiliki kode kunci). Selain itu, terdapat sistem pelaporan *e-SPT* dan *e-Filling* yang memudahkan dan lebih cepat wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Pada era globalisasi seperti sekarang ini, mengakses internet sudah sangat mudah. Wajib pajak sudah dapat membeli modem dan paket internet dari berbagai provider dengan harga terjangkau yang ditawarkan. Bahkan beberapa fasilitas umum sudah menyediakan jaringan wifi secara gratis, sehingga mempermudah dalam mengakses internet. Sehingga dengan berbagai tawaran fasilitas yang mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak akan menimbulkan persepsi yang baik dan kemauan untuk membayar pajaknya pun akan meningkat.

H₃ : Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

4. Hubungan antara tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum dengan kemauan membayar pajak

Di beberapa negara maju yang memberlakukan wajib pajak, warna negara mendapatkan tunjangan dari negara, misalnya tunjangan untuk yang pengangguran, tunjangan kesehatan gratis, pendidikan dasar gratis, transportasi yang nyaman, dll. Keuntungan-keuntungan secara langsung maupun tidak langsung ini mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis.

Pada penelitian James Alm et al., (2005) yang dilakukan di Rusia sebelum, selama dan sesudah masa transisi perubahan sistem pemerintahan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak karena kebanggaan nasional dan kepercayaan kepada sistem pemerintahan yang tinggi dari pemanfaatan pajak tersebut. Sedangkan dalam penelitian Henriket et al., (2005) yang dilakukan di swedia mengemukakan bahwa ketidak percayaan wajib pajak terhadap politik terkemuka akan berpengaruh pada kemauan membayar pajak memburuk dan kemungkinan mengumpulkan pajak untuk menjaga kesejahteraan negara dikurangi.

Sedangkan hasil penelitian Handayani dkk (2011), tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

H₄ : Sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

5. Hubungan antara tarif pajak terhadap dengan kemauan membayar pajak

Pemberlakuan tarif pajak memengaruhi wajib pajak dalam hal pembayaran pajak. Pemberlakuan tarif pajak yang rendah membuat masyarakat tidak terlalu keberatan untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya. Meskipun masih ingin menghindari dari pajak, mereka tidak akan terlalu membangkang terhadap aturan perpajakan karena harta yang berkurang hanyalah sebagian kecilnya. Dengan pemberlakuan tarif pajak yang tinggi, masyarakat semakin serius berusaha agar terlepas dari jeratan pajak yang menghantuinya. Wajib pajak ingin mengamankan hartanya sebanyak mungkin dengan berbagai cara, karena mereka tengah berusaha untuk mencukupi berbagai kebutuhan hidupnya (Rahayu, 2010).

Hasil penelitian empiris Feinstein (1991), dan Andreoni dkk (1998) menemukan hubungan positif antara tarif pajak dengan kepatuhan pajak. Begitu juga penelitian yang dilakukan De Juan (1995), menyatakan bahwa tarif pajak yang tinggi meningkatkan kepatuhan pajak. Lain halnya dengan Yitzaki (1974), tarif pajak dianggap memengaruhi secara negatif terhadap kepatuhan pajak, yaitu semakin besar tarif pajak, penggelapan semakin tinggi. Hal ini didukung oleh beberapa temuan empiris yang memperlihatkan penurunan kepatuhan pajak seiring meningkatnya tarif pajak (Chang dan Jin, 2003).

H₅ : Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

6. Hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2005) adalah setiap tindakan atau kegiatan dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Sehingga pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipenuhi oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan sistem handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

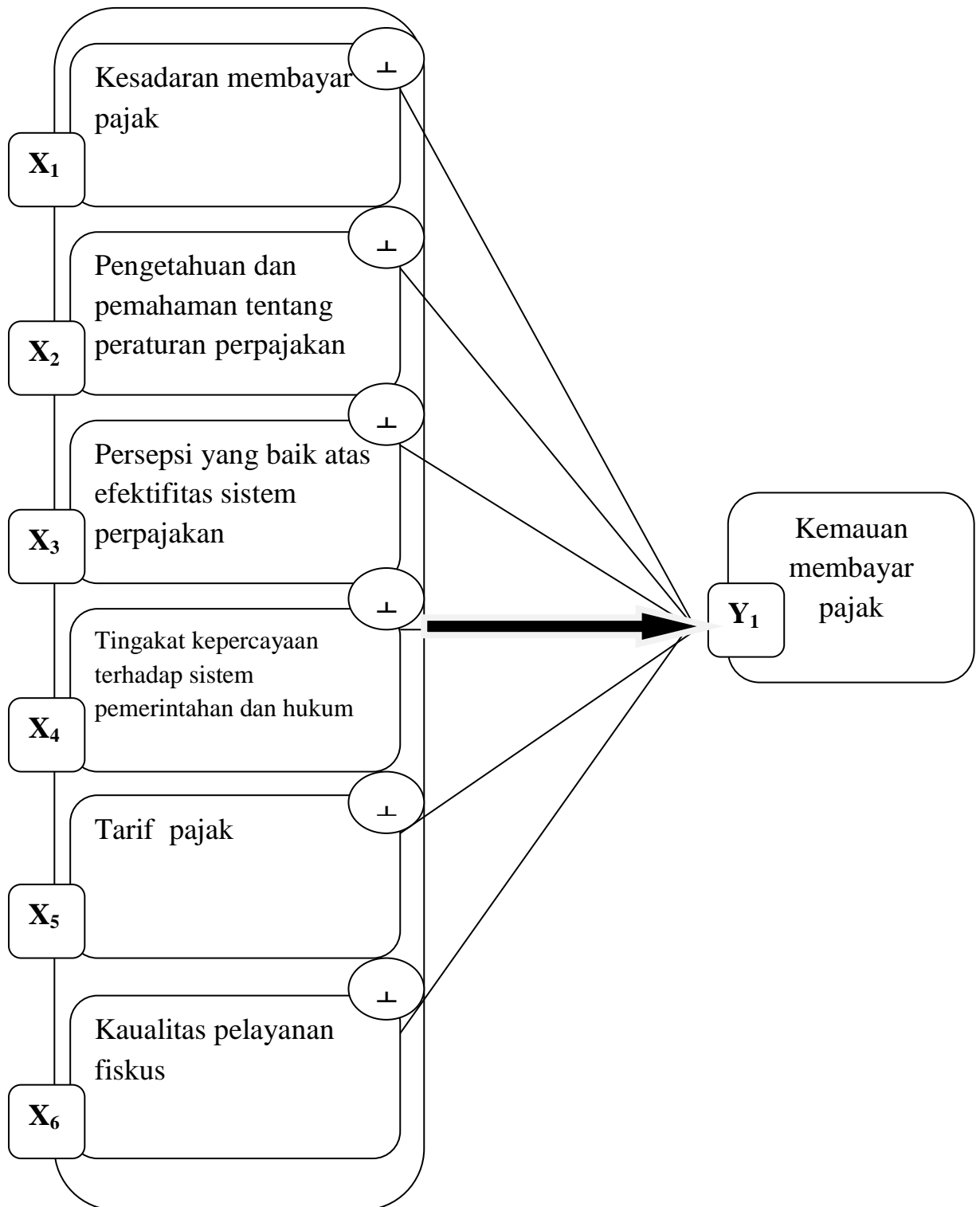
Penelitian Resfianis (2009) tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak penghasilan badan dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Sedangkan penelitian Andriana (2011) juga menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tarjo dan Kusumawati (2006) bahwa, fungsi pelayanan ternyata wajib pajak yang sering datang ke KPP Bangkalan adalah wajib pajak yang fungsi perhitungannya dilakukan oleh fiskus. Fungsi pelayanan menunjukkan bahwa wajib pajak enggan bertanya atau mencari tahu ke kantor pajak yang merupakan bagian kurang baik terhadap fiskus.

H₆ : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

D. Model Penelitian



Gambar 2.1