

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan teori

1. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB), dijelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu (Ajzen, 1991), yaitu :

- a. *Normatif Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation comply*). Menurut Arum (2012) ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

- b. *Behavioral Beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strenght and outcome evaluation*). *Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.
- c. *Control Beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). *Control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak. Sanksi pajak dibuat bertujuan untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi yang dialami seseorang tersebut. Sehingga *Theory of Planned Behavior* (TPB) sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

2. Pajak

Menurut Undang-Undang pasal 1 No. 28 Tahun 2007 tentang definisi pajak Mujiyati dan Aris (2011) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak menurut Mujiyati dan Aris (2011) adalah

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

3. Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang pasal 1 No 28 Tahun 2007, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan.

4. Kemauan membayar pajak

Santoso (2008) mengungkapkan kepatuhan memabayar pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan investigasi seksama, peringatan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Sesuai pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 kriteria wajib pajak patuh telah dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Wajib pajak patuh yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu wajib pajak yang memenuhi criteria yang dapat diberikan pendahuluan atas kelebihan membayar pajak. Criteria wajib pajak patuh antara lain sebagai berikut:

- a. Menyampaikan surat pemberitahuan pajak baik pajak tahunan maupun pajak masa tepat waktu.
- b. Untuk semua jenis pajak tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali telah mendapat izin untuk menunda dan mengangsur pembayaran pajak. Pada ketentuan yang mengatur tentang

angsuran dan penundaan pembayaran pajak, tidak semua jenis pajak yang terutang dapat diangsur. Pajak yang dapat diangsur pembayarannya adalah: dalam surat tagihan pajak masih ada pajak yang harus dibayar, surat ketetapan kurang bayar, surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan, surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan dan putusan banding yang menyebabkan jumlah yang harus ditambah. Tidak termasuk tunggakan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak berakhir.

- c. Tidak pernah mendapat hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir yang mengakibatkan kerugian bagi Negara.
- d. Jika dilakukan pemeriksaan pajak, koreksi fiscal yang dilakukan oleh pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dilihat dari penghasilan bruto.

Self assessment adalah sebagai fondasi dari kepatuhan dapat dicapai apabila bagian-bagian kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan (2001) elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.

- c. Program control kepatuhan dan pemeriksaan yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Jadi kesimpulan wajib pajak patuh bisa disimpulkan menjadi dua, yaitu:

- a. kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak pribadi memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Konsep kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua subkonsep, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. *Pertama*, konsep kemauan membayar. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang berkenan untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widyaningrum (2007)). *Kedua*, konsep pajak menurut Waluyo (2007) pajak adalah kinerja yang dipaksakan sepihak oleh Negara dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum.

Berdasarkan definisi subkonsep di atas, maka dapat diperoleh suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*). Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela di berikan oleh seseorang atau yang ditetapkan dengan peraturan yang dipakai untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat jasa timbale balik secara langsung.

Menurut Devano dan Rahayu (2006) Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu kondisi system administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan kepada wajib pajak, penegakan hukum dan tarif pajak

5. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran dalam membayar pajak dapat mendorong kemajuan dan perkembangan di Negara ini. Kesadaran benegara erat hubungannya dengan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah nilai kontribusi kepada Negara untuk menunjang pembangunan Negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh Negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak Nugroho (2012). Fikriningrum (2012) kesadaran membayar pajak merupakan keadaan di mana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya.

Kesadaran masing-masing individu berbeda antara satu dengan individu yang lainnya. Begitu pun kesadaran individu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran ini tumbuh dari dalam diri individu itu sendiri, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

6. Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah proses pembetulan sikap dan perilaku seseorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui pelatihan dan pengajaran. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat menempuh pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang sudah ada.

Fikriningrum (2012) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran dan pengungkapan makna tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan bisa diperoleh wajib pajak melalui seminar tentang perpajakan, penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dirjen pajak. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang

perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak Nugroho (2016)

7. Kualitas Layanan

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak Jatmiko (2006). Nugroho (2012) pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Tuntutan pelayanan yang mudah, cepat, murah dan akurat merupakan harapan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat menumpuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Fikriningrum (2012) kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

8. Kondisi keuangan

Kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif atau negatif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya

terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dan perilaku kepatuhan. Torgler (2003) mengungkapkan bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Blomquist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Blomquist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya. Hal ini menunjukkan bahwa terlepas dari hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan pajak dan perilaku kepatuhan, mematuhi kewajiban pajak bergantung antara lain pada kondisi keuangan individu. Dalam sebuah penelitian perilaku criminal, Carroll (1989) melaporkan bahwa kekurangan uang memotivasi individu untuk mencari kesempatan untuk terlibat dalam kejahatan.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Lovihan (2014) dalam penelitiannya yang berjudul, “Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi di Kota Tomohon”, menyimpulkan kesadaran membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib

pajak orang pribadi di Kota Tomohon. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar wajib pajak orang pribadi di Kota Tomohon. Kualitas layanan berpengaruh tetapi secara tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kota Tomohon. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini menambahkan satu variabel yaitu kondisi keuangan

Sulastri, suharno harimurti (2016) dalam penelitiannya yang berjudul, "Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi kondisi keuangan pribadi terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak". Menyimpulkan bahwa Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak. Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak. Persepsi kondisi keuangan pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi kondisi keuangan pribadi berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak. Perbedaan dari penelitian terletak pada

objek penelitian dan di variabel ini juga menambahkan satu variabel yaitu kondisi keuangan. Dimana kondisi keuangan dapat mempengaruhi kemauan dalam membayar pajak.

C. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesa

1. Pengaruh Kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi

Kesadaran membayar pajak merupakan unsur dalam manusia untuk memahami realitas membayar pajak dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi kewajiban perpajakannya (Rahmawaty, dkk 2011) senada dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010) menemukan bahwa kesadaran merupakan unsure dalam manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau mengambil keputusan terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, kesadaran akan sesame, masa lalu dan kemungkinan masa depannya.

Dalam penelitian Santi (2012) bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Fikriningrum (2012) menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Arum (2012) bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Lovihan (2014) juga

menemukan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak senada dengan penelitian yang dilakukan Handayani dkk.(2012) Kesadaran membayar pajak berbanding lurus dengan kemauan membayar pajak.Semakin tinggi kesadaran membayar pajak, maka semakin tinggi pula kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₁: Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi

2. Pengaruh Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi

Penelitian Monica (2011) menunjukkan diterapkannya kebijakan *Sunset Policy* berpengaruh positif terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan sehingga meningkatkan kemauan untuk membayar pajak.Dalam penelitiannya Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.Hal ini didukung oleh penelitian Nugroho (2012) bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.Dalam penelitian Lovihan (2014) juga menemukan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan

membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh penelitian Handayani dkk.(2012) bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Wardani dan Sutari, 2013). Pengetahuan pajak adalah proses perbaikan sikap dan perilaku seseorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui cara pengajaran dan pelatihan. Hasil penelitian Utami (2012) menunjukkan hasil pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₂: Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi

3. Pengaruh Kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi

Penelitian Fikriningrum (2012), dan Arum (2012)menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amanda (2012) menemukan bahwa, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Sanjaya (2014) dalam penelitiannya juga menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Jika pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Aryobimo, 2012). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus sangat baik maka wajib pajak akan puas dan mempunyai pengalaman langsung dari pelayanan yang diberikan fiskus sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Lovihan (2014) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian Pratiwi dan Setiawan (2014) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₃: kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi.

4. Pengaruh kondisi keuangan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi

Penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010) dimana peneliti menambah variabel kondisi keuangan wajib pajak, hal ini karena bahwa sebagai orang yang mempunyai pekerjaan bebas maka kondisi keuangan wajib pajak selalu berubah-ubah terkadang meningkat dan terkadang juga mengalami penurunan. Apabila individu yang tergolong sebagai wajib pajak berhasil memenuhi semua tingkatan kebutuhan mulai dari primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik (Agustiantono, 2012). Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk. Penelitian yang dilakukan Pratiwi dan Setiawan (2014) menemukan bahwa kondisi keuangan perusahaan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Sulastri dkk (2016) bahwa Persepsi kondisi keuangan pribadi berpengaruh terhadap kemauan

membayar pajak pada wajib pajak pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Persepsi kondisi keuangan pribadi berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (perceived control behavior) dalam Kepatuhan untuk membayar pajak. Semakin tinggi persepsi kondisi keuangan pribadi, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak tinggi. Namun jika wajib pajak memiliki persepsi kondisi keuangan pribadi rendah, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang rendah. Penelitian Nalendro (2014) menemukan bahwa persepsi kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₄: Persepsi kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi.

D. Kerangka Konseptual

Gambar 1
Model Penelitian

