

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior menyatakan individu dalam menampilkan sebuah perilaku didasarkan niat dalam diri yang menghasilkan keputusan apakah niat tersebut akan diimplementasikan atau tidak dalam bentuk perilaku. Niat merupakan sebuah sikap atau tindakan terencana dalam diri seseorang yang mendasari timbulnya perilaku, sehingga untuk mengetahui apa yang akan dilakukan seorang individu dapat diketahui dari niatnya (Kusuma dan Rizkiana, 2012).

Menurut Ajzen (1991) untuk mengetahui niat berperilaku seorang individu, maka harus diketahui terlebih dahulu 3 faktor berikut:

a. *Attitudes Towards The Behaviour*

Sikap terhadap perilaku merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*behavioral belief*) dan evaluasi atas hasil yang akan didapat dari suatu perilaku, baik bernilai positif atau negatif (*outcome evaluation*). Sebelum individu melakukan sebuah tindakan, individu tersebut akan menaruh perhatian pada hasil yang akan didapat dari perilakunya. Kemudian individu tersebut akan memutuskan apakah akan mengimplementasikan perilakunya atau tidak.

Kecenderungan individu melakukan suatu perilaku didasarkan pada pandangan individu yang yakin bahwa suatu perilaku dapat memberikan hasil yang positif, maka individu tersebut akan menunjukkan sikap yang positif terhadap perilaku tersebut. Begitu juga sebaliknya, apabila individu memiliki pandangan yang negatif terhadap hasil yang akan didapatnya, maka individu tersebut akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap perilaku tersebut.

b. *Subjective Norms*

Norma Subjektif merupakan keyakinan individu tentang harapan normatif dari orang lain yang dianggap penting untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (*normative belief*) dan motivasi untuk memenuhi harapan dari orang lain (*motivation to comply*).

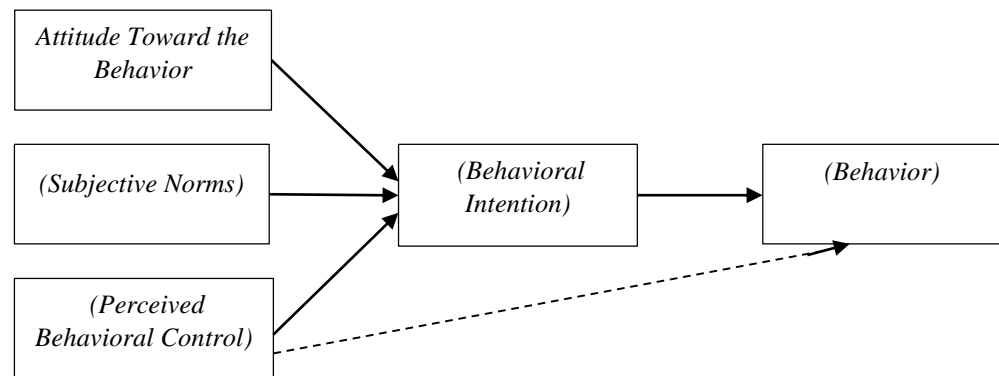
c. *Perceived Behavioral Control*

Kontrol perilaku yang dipersepsikan merupakan keyakinan akan hal-hal yang bisa mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control belief*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Ajzen (1991) menjelaskan bahwa semakin besar individu merasakan faktor pendukung dan sedikit faktor penghambat untuk dapat melakukan suatu perilaku, maka lebih besar kontrol yang

mereka rasakan atas perilaku tersebut dan sebaliknya, jika semakin sedikit individu merasakan faktor pendukung dan banyak faktor penghambat untuk dapat melakukan suatu perilaku, maka individu cenderung mempersepsikan diri sulit untuk melakukan perilaku tersebut.

Setelah diketahui ketiga faktor tersebut, maka tahap selanjutnya adalah niat untuk berperilaku (*behavioral intention*). Tahapan niat untuk berperilaku merupakan kondisi dimana individu memiliki niat untuk melakukan perilaku. Tahap terakhir adalah berperilaku (*behavior*), adalah tahap seseorang melakukan perilaku (Mustikasari, 2007).



Sumber : Ajzen (1991)

Gambar 2.1
Theory of Planned Behavior

2. *Social Learning Theory*

Penelitian Robbins (1996) mengatakan bahwa teori pembelajaran sosial yaitu seseorang dapat belajar dari pengamatan dan pemahaman langsung. Teori ini merupakan teori yang mengandaikan

perilaku sebagai fungsi dari konsekuensi-konsekuensinya. Teori pembelajaran sosial terdiri dari empat proses yang meliputi:

- a. Proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang yang mampu menarik perhatian orang lain, sehingga orang tersebut akan menaruh perhatian atas perilaku dan tindakan dari orang lain tersebut.
- b. Proses penahanan (*retention*) adalah proses mengingat suatu tindakan seseorang setelah orang tersebut tidak lagi mudah tersedia.
- c. Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Jadi, seseorang akan mengamati tingkah laku orang lain dan menerapkannya dalam diri sendiri.
- d. Proses penguatan (*reinforcement*) adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan orang lain yang ditirunya.

Teori pembelajaran sosial yang dijelaskan oleh Robbins (1996) sangat relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsung hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah seberapa jauh tingkat Wajib Pajak mengikuti undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku

dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diartikan sebagai seberapa jauh tingkat Wajib Pajak mencatat semua penghasilan kena pajaknya berdasarkan undang-undang yang berlaku (Tahar dan Sandy, 2012).

Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada suatu aturan. Jadi kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010: 138 dalam Khasanah 2014). Wajib Pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan Wajib Pajak yang membayar pajaknya dalam jumlah besar, karena tidak ada keterkaitan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan Wajib Pajak pada kas negara. Dengan demikian, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh, karena meskipun Wajib Pajak memberikan kontribusi besar pada negara jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak patuh (Basri dkk, 2012).

Kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano, 2006 dalam Supadmi, 2009) sebagai berikut.

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kriteria Wajib Pajak disebut patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT dengan rincian :
 - 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan selama tiga tahun pajak terakhir.
 - 2) Penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari tiga masa pajak untuk semua jenis pajak dan tidak berturut-turut
 - 3) SPT Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya
 - 4) Seluruh SPT Masa dalam tahun terakhir telah disampaikan sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu atau Wajib Pajak patuh
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan pelanggaran di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

4. Niat Kepatuhan Pajak

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Timbulnya niat individu untuk berperilaku ditentukan oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Ketiga faktor ini membentuk dan menjadi indikator bagi niat yang selanjutnya akan menentukan apakah perilaku tertentu akan dilakukan atau tidak (Ernawati dan Purnomosidhi, 2011).

Faktor utama dari perilaku individu adalah bahwa perilaku itu dipengaruhi oleh niat individu (*behavioral intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh variabel sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Teori ini dilandasi pada asumsi yang menyatakan bahwa perilaku merupakan fungsi dari informasi atau keyakinan/kepercayaan yang menonjol mengenai perilaku tersebut. Orang bisa saja memiliki bermacam-macam keyakinan terhadap suatu perilaku, namun ketika dihadapkan pada suatu

kejadian tertentu, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk mempengaruhi perilaku. Sedikit keyakinan inilah yang menonjol dalam mempengaruhi perilaku individu (Ajzen, 1991 dalam Hidayat dan Nugroho, 2012).

5. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan berbagai bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak, antara lain:

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada berkurangnya anggaran, yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajaknya, karena

pajak memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban setiap warga negara.

6. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang seharusnya diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara berkelanjutan (Supadmi, 2009).

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang dilakukan oleh fiskus kepada Wajib Pajak, diperlukan juga pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Dalam UU Perpajakan diatur hak-hak yang dimiliki fiskus, antara lain:

- a. Hak Fiskus untuk menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan.
- b. Hak Fiskus untuk menerbitkan surat ketetapan pajak.
- c. Hak Fiskus untuk menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
- d. Hak Fiskus untuk melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
- e. Hak Fiskus untuk menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.
- f. Hak Fiskus untuk melakukan penyidikan.
- g. Hak Fiskus untuk melakukan pencegahan.

h. Hak Fiskus untuk melakukan penyanderaan.

Selain memiliki hak, fiskus juga mempunyai kewajiban yang diatur dalam undang-undang perpajakan, antara lain:

- a. Kewajiban Fiskus untuk membina Wajib Pajak.
- b. Kewajiban Fiskus untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
- c. Kewajiban Fiskus untuk merahasiakan data Wajib Pajak.
- d. Kewajiban Fiskus untuk melaksanakan putusan.

Pentingnya kualitas pelayanan pada Wajib Pajak merupakan suatu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih optimal. Pelayanan yang baik yang diberikan kepada Wajib Pajak, akan membuat Wajib Pajak dengan senang hati memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran penting yang dijalankan oleh setiap fiskus. Fiskus dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, cepat tanggap, memiliki rasa hormat kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang akan menunjang kualitas pelayanan dari fiskus kepada Wajib Pajak. Selain itu, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan untuk menunjang kegiatan penerimaan pajak.

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap Wajib Pajak. Proses perpajakan melibatkan

fiskus dan Wajib Pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap Wajib Pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka Wajib Pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan, sebaliknya pelayanan fiskus yang tidak baik akan membuat Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

7. Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa peraturan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010).

Selama ini ada anggapan bahwa sanksi perpajakan hanya akan dikenakan apabila tidak membayar pajak. Kenyataannya banyak hal yang membuat Wajib Pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Saat ini Direktorat Jenderal Pajak hanya berfokus pada pemberian sanksi dalam menuntut Wajib Pajak agar patuh terhadap

peraturan perpajakan, tetapi belum memberi perhatian khusus terhadap pemberian imbalan apabila Wajib Pajak patuh dan telah menyampaikan SPT tepat pada waktunya.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin berat sanksi yang diterapkan, maka akan semakin merugikan Wajib Pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan cenderung akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

8. Pajak

Pajak menurut Pasal 1 UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Mardiasmo (2009), pajak dibagi 2 jenis:

a. Pajak Langsung

Pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.

b. Pajak Tak Langsung

Pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Biasanya ini berlaku pada Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang dibebankan kepada konsumen.

Lembaga pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2009), dikelompokkan sebagai berikut:

a. Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

b. Pajak daerah

Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari pajak propinsi pajak kabupaten/kota.

9. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas

Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas menurut Handayani dkk (2012) adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terkait oleh suatu ikatan kerja. Pekerjaan bebas umumnya terkait dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli yang bersangkutan antara lain: pengacara, akuntan, konsultan, notaris, atau dokter. Orang Pribadi yang

melakukan pekerjaan bebas tersebut membuka praktek sendiri dengan nama sendiri. Jika yang Wajib Pajak bekerja atau berstatus karyawan, misalnya seorang akuntan bekerja di Kantor Akuntan Publik, maka yang bersangkutan tidak termasuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan pekerjaan bebas (Arum, 2012).

Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di Indonesia harus mengadakan pembukuan yang dapat menyajikan keterangan-keterangan yang memadai untuk menghitung Penghasilan Kena Pajak yang akan digunakan sebagai perhitungan jumlah pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan. Bagi Wajib Pajak yang tidak mempunyai kemampuan untuk melakukan pembukuan, Wajib Pajak diperbolehkan untuk membuat pembukuan sederhana yang memuat keterangan yang dapat digunakan untuk melakukan penghitungan pajak yang terhutang bagi Wajib Pajak yang bersangkutan.

B. Hasil Penelitian Terdahulu Dan Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Niat Kepatuhan Pajak

Kesadaran membayar pajak merupakan bagian dari sikap terhadap perilaku. Sikap terhadap perilaku merupakan hasil evaluasi positif maupun negatif dari fakta perilaku dan kepercayaan tentang akibat perilaku. Jika seorang Wajib Pajak mempunyai penilaian positif maka akan menimbulkan kesadaran membayar pajak bagi Wajib Pajak,

karena seorang Wajib Pajak mempunyai kepercayaan bahwa pajak yang disetornya akan dimanfaatkan untuk kepentingan publik. Sebaliknya jika Wajib Pajak mempunyai penilaian negatif maka kemungkinannya sangat kecil untuk mempunyai kesadaran membayar pajak, karena seorang Wajib Pajak tidak mempunyai kepercayaan bahwa pajak yang disetornya akan dimanfaatkan untuk kepentingan publik (Kusuma dan Rizakiana, 2012). Wajib Pajak yang memiliki kesadaran membayar pajak yang tinggi akan memiliki niat kepatuhan pajak yang tinggi juga.

Sikap terhadap kepatuhan pajak dibentuk oleh keyakinan Wajib Pajak tentang kepatuhan pajak yang meliputi semua hal yang diketahui, diyakini dan dialami Wajib Pajak mengenai pelaksanaan peraturan perpajakan. Keyakinan Wajib Pajak tentang perilaku kepatuhan pajak ini akan menghasilkan sikap terhadap kepatuhan pajak positif atau negatif, yang selanjutnya akan membentuk niat Wajib Pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi di mana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Muliari dan Setiawan, 2010).

Penelitian yang dilakukan Ernawati dan Purnomosidhi (2011) menunjukkan bahwa sikap berpengaruh terhadap niat kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2014) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib

Pajak di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2013. Penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2010) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Sedangkan hasil berbeda ditunjukkan pada penelitian Utami dan Kardinal (2013) bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap niat kepatuhan pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Niat Kepatuhan Pajak

Ada beberapa indikator bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Pertama, fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Kedua, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Ketiga, KPP diharapkan memperluas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak (Widayanti dan Nurlis, 2010).

Teori pembelajaran sosial sangat relevan untuk menjelaskan hubungan antara persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan fiskus. Wajib Pajak akan taat membayar pajak, apabila Wajib Pajak mempunyai pengalaman langsung mendapat pelayanan yang baik dari fiskus dan hasil pungutan pajaknya dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan negara. Apabila Wajib Pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka Wajib Pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan Wajib Pajak di suatu negara akan meningkat (Aryobimo, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Purnomosidhi (2011) menunjukkan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap niat kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Tiraanda (2013) juga menunjukkan bahwa Sikap Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan pajak tidak dipergunakan secara rutin oleh Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi tidak terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang ada di kantor pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utami dkk (2012) menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak cenderung meningkat. Ketika tingkat kualitas pelayanan meningkat, hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap niat kepatuhan pajak.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Niat Kepatuhan Pajak

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin berat sanksi yang diterapkan, maka akan semakin merugikan Wajib Pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan cenderung akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak taat terhadap aturan pajak atau mau membayar pajak salah satunya dikarenakan ancaman hukum yang akan diterima. Jika persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan dikenakan kepada dirinya semakin berat maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi pajak akan menjadi faktor pendorong atau faktor penghambat yang akan mempengaruhi niat Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila sanksi pajak diterapkan dengan baik di Indonesia, maka Wajib Pajak akan memiliki anggapan bahwa mereka akan terkena konsekuensi berupa sanksi pajak apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Artinya sanksi pajak telah menjadi faktor pendorong Wajib Pajak untuk memiliki niat berperilaku patuh. Begitu juga sebaliknya apabila sanksi pajak tidak dilaksanakan dengan baik, akan membuat Wajib Pajak menjadi tidak patuh dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Artinya sanksi pajak telah menjadi faktor penghambat Wajib Pajak untuk memiliki niat berperilaku patuh.

Penelitian Basri dkk (2011) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap niat. Penelitian Ernawati dan Purnomosidhi (2011) menunjukkan hasil berbeda bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap niat kepatuhan pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap niat kepatuhan pajak.

4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak bersifat memaksa bagi Wajib Pajak, karena pajak diatur dalam undang-undang. Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya akan mendapat sanksi, berupa sanksi pidana ataupun sanksi administratif. Definisi pajak UU Nomor 28 Tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Negara tidak perlu meminta kesediaan Wajib Pajak agar memiliki niat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Negara akan menganggap Wajib Pajak telah berperilaku patuh, apabila Wajib Pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya terlepas dari ada atau tidaknya niat untuk berperilaku patuh.

Penelitian Muliari dan Setiawan (2010) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Penelitian Arum (2012) menunjukkan hasil yang sama bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₄: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

5. Pengaruh Niat Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Timbulnya niat berperilaku ditentukan oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Ketiga komponen ini berinteraksi dan menjadi indikator bagi niat yang akan menentukan apakah perilaku tertentu akan dilakukan atau tidak. Niat dalam penelitian ini merupakan variabel *intervening*, yaitu variabel yang memengaruhi hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah Wajib Pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh fiskus dan sanksi pajak, maka Wajib Pajak akan memiliki niat kepatuhan pajak dan kemudian mengimplementasikan niat tersebut dalam bentuk

perilaku kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi niat untuk berperilaku patuh maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ernawati dan Purnomosidhi (2011) menunjukkan bahwa niat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Demikian juga dengan penelitian Pangestu dan Rusmana (2012) menunjukkan niat Wajib Pajak untuk patuh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang mempunyai niat untuk patuh yang tinggi maka tingkat kepatuhan pajaknya pun akan tinggi juga. Penelitian yang dilakukan Bobek & Hatfield (2003) menyatakan bahwa niat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dengan menggunakan indikator kecenderungan dan keputusan. Kecenderungan adalah kecondongan untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan, sedangkan keputusan adalah tindakan untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan peraturan perpajakan (Mustikasari, 2007). Sedangkan penelitian Hidayat dan Nugroho (2011) yang menunjukkan Niat untuk tidak patuh berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku ketidakpatuhan pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₅: Niat kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

6. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan Niat Kepatuhan Pajak Sebagai Variabel *Intervening*.

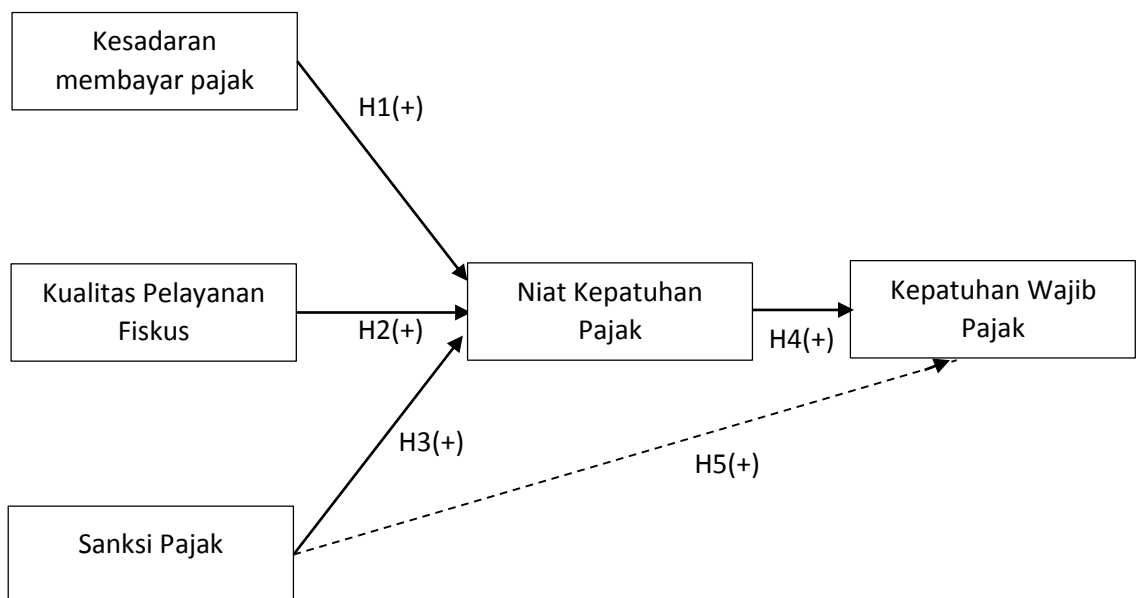
Sanksi pajak dapat berpengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku seorang individu dapat dilihat dari niatnya dan niat untuk berperilaku dibentuk oleh tiga komponen yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Wajib Pajak memiliki kehendak untuk menilai dan memutuskan perilaku apa yang akan ditampilkan. Seorang Wajib Pajak memiliki penilaian bahwa sanksi pajak diterapkan untuk mendorong Wajib Pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya. Kehendak Wajib Pajak itulah yang disebut niat kepatuhan pajak. Semakin baik penilaian Wajib Pajak atas sanksi pajak di Indonesia, semakin tinggi juga niat kepatuhan pajaknya, yang kemudian akan di implementasikan dalam bentuk perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Ernawati dan Purnomosidhi (2011) menunjukkan bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap niat kepatuhan pajak. Hasil berbeda ditunjukkan oleh Bobek dan Hatfield (2003) bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap perilaku secara langsung. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_6 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan niat kepatuhan pajak sebagai variabel *intervening*.

C. Model Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap niat kepatuhan pajak. Penelitian ini juga menguji Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan niat kepatuhan pajak sebagai variabel *intervening*. Model Penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.2
Model Penelitian