

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Secara sederhana atribusi dapat diartikan sebagai suatu proses bagaimana seseorang mencari kejelasan sebab-sebab dari perilaku orang lain (Thoha, 1993). Menurut Robbins (1996) pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu mengamati perilaku atau sikap orang lain, maka individu tersebut akan mencoba menentukan apakah perilaku orang lain itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang ditimbulkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seseorang, sedangkan perilaku yang ditimbulkan secara eksternal merupakan perilaku yang dipengaruhi dari luar diri seseorang, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi dan kondisi lingkungan sekitar (Jatmiko, 2006).

Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor, yaitu:

a. Kekhususan/kesendirian

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku orang lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Jika perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu yang

bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut, sedangkan jika hal itu dianggap biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

b. Konsensus

Konsensus artinya apabila semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Jika konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal, sedangkan jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

c. Konsistensi

Konsistensi artinya apabila seseorang menilai perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku tersebut, maka seseorang akan menghubungkan hal itu dengan sebab-sebab internal.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan atau persepsi mengenai hal yang menyebabkan seseorang berperilaku. Atribusi juga merupakan suatu proses untuk menarik kesimpulan dimana seseorang menentukan faktor apa yang mendorong dirinya atau orang lain untuk berperilaku.

Alasan pemilihan teori ini, karena kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak berkaitan dengan persepsi Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak. Persepsi seseorang dalam membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun

eksternal dari orang tersebut, oleh karena itu teori atribusi ini sangat relevan untuk menjelaskan maksud tersebut. Sejalan dengan pendapat Tahar dan Rachman (2014) yang menyatakan bahwa aspek-aspek yang memengaruhi rakyat dalam membayar pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal.

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Laihad, 2013). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989) yang mendefinisikan TAM sebagai salah satu model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer.

Menurut Davis (1989) terdapat dua faktor yang memengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi, yaitu:

a. Persepsi Kemanfaatan (*perceived usefulness*)

Persepsi Kemanfaatan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Sebuah sistem yang dirasakan tinggi manfaatnya merupakan salah satu bukti bahwa pengguna percaya pada adanya hubungan penggunaan sistem tersebut dengan kinerja yang positif.

b. Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*)

Persepsi Kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha besar atau kesulitan. Sebuah sistem yang dianggap lebih mudah digunakan dari pada yang lain, tentunya akan lebih dapat diterima oleh pengguna. Artinya pengguna akan selalu menggunakan sistem tersebut setelah mengetahui cara yang lebih mudah untuk dipelajari dan diterapkan.

TAM dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel independen yaitu persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing*, karena TAM merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat memengaruhi pengguna dari teknologi tersebut pada aktivitas pengguna yang berkaitan dengan aktivitas perpajakan (Susmita dan Supadmi, 2016). Pengguna teknologi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan penerapan teknologinya adalah *e-Billing*. TAM diharapkan dapat menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing* dapat memengaruhi kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk membayar pajak.

3. Pajak

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH:

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Agoes dan Wati, 2007).

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP:

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.

Inti dari definisi pajak di atas, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran wajib yang dibebankan kepada rakyat (individu atau badan) untuk kas negara dan pemungutannya dipaksakan oleh undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat. Dalam hal balas jasa dengan tujuan untuk kemakmuran rakyat, pemerintah mewujudkannya kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik dan pembangunan, seperti jalan raya, jembatan dan fasilitas umum lainnya (Amaliyah dan Murtin, 2010).

Menurut Mardiasmo (2011) pajak yang dipungut oleh pemerintah mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Fungsi Penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran rutin negara. Artinya pajak merupakan sumber penerimaan utama bagi negara. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah khususnya dalam bidang sosial dan ekonomi.

Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, barang-barang mewah dan tarif pajak untuk ekspor sebesar 0%.

4. Wajib Pajak

Menurut pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Setiap warga negara mempunyai kewajiban perpajakan dimulai sejak memenuhi persyaratan subyektif dan obyektif. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP adalah nomor pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan, yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak untuk mempermudah dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Setiap hal yang berhubungan dengan dokumen perpajakan, Wajib Pajak diwajibkan untuk mencantumkan NPWP yang dimilikinya (Nugroho, 2012).

Penelitian ini berkaitan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP). WP OP adalah orang pribadi yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. WP OP dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal atau

berada di Indonesia lebih dari 183 hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 bulan atau orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia (Fikriningrum, 2012).

5. Kemauan Membayar Pajak

Menurut Fikriningrum (2012) kemauan merupakan dorongan dari dalam diri seseorang berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan kemauan membayar merupakan suatu keadaan dimana seseorang rela untuk mengeluarkan dan mengorbankan uangnya untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum 2007 dalam Widayati dan Nurlis, 2010). Pajak merupakan prestasi yang dipaksakan oleh negara dan terutang kepada Wajib Pajak, tanpa ada kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Violita, 2015).

Berdasarkan penjelasan di atas, kemauan membayar pajak diartikan sebagai suatu nilai atau tindakan moral yang secara sukarela dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengeluarkan uang sesuai dengan peraturan yang berlaku, dimana uang tersebut akan dipergunakan untuk keperluan umum negara dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari negara. Hal serupa diungkapkan oleh Rantung dan Adi (2009) bahwa kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang

digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

Kemauan membayar pajak yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sebagai persiapan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak serta faktor yang berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Oleh karena itu penelitian ini akan mengkaji lebih jauh tentang faktor-faktor yang diduga memengaruhi kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk memenuhi kewajiban membayar pajak, yaitu kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing*.

6. Kesadaran Membayar Pajak (*the awareness of paying taxes*)

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realita. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia, yaitu kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis, 2010).

Berdasarkan definisi di atas, kesadaran merupakan sikap atau perilaku manusia yang didasari unsur untuk mau melakukan suatu hal yang akan dilakukan dan apa yang seharusnya dilakukan. Perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan atau kegiatan tentu sangat dipengaruhi oleh niat atau motivasi. Seseorang yang memiliki niat untuk melakukan sesuatu akan mencoba untuk menerapkan hal tersebut dengan baik (Salman dan Sarjono, 2013). Nugroho (2012), kesadaran membayar pajak

mempunyai arti keadaan dimana seseorang mengetahui, mengerti dan memahami tentang cara membayar pajak.

Irianto (2005) dalam Rantung dan Adi (2009) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak, antara lain:

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara dengan menyadari bahwa Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari dan digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

7. Kualitas Pelayanan (*the quality of service*)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari pihak yang menginginkannya (Hardiningsih dan Wati, 2011). Pelayanan merupakan suatu perilaku seseorang terhadap

orang lain yang ditunjukkan dengan memberikan informasi, fasilitas, motivasi dan sarana tanpa adanya kepemilikan dan digunakan untuk memberikan rasa nyaman dan aman serta puas, sehingga orang tersebut merasa dihargai (Tahar dan Rachman, 2014). Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh DJP kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Jotopurnomo dan Yenni, 2013).

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh fiskus (petugas pajak) kepada Wajib Pajak saat berada di KPP. Pelayanan ini dapat berupa keramahan dalam melayani, cepat dalam merespon, adil dan tegas agar Wajib Pajak merasa dihargai, sehingga Wajib Pajak taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hubungan Wajib Pajak dengan petugas pajak dapat dimodelkan sebagai kontrak implisit yang melibatkan ikatan emosional yang kuat dan loyalitas (Cevik dan Harun, 2013).

Menurut Bitner dkk., (2010) kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi, yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*) adalah seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.
- b. Perhatian (*emphaty*) adalah sikap kontrak petugas pajak maupun Kantor Pelayanan Pajak. Empati tersebut dapat berupa kemudahan

dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan Wajib Pajak.

- c. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan atau keinginan petugas pajak untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu Wajib Pajak apabila menghadapi masalah yang berkaitan dengan perpajakan.
- d. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
- e. Jaminan (*assurance*) adalah jaminan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak pada saat mempergunakan pelayanan. Jaminan tersebut mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kejujuran yang dimiliki para petugas pajak.

Menurut Susmita dan Supadmi (2016) kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan dengan tujuan untuk tetap menjaga kepuasan bagi Wajib Pajak di KPP dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Nugroho (2012) bahwa pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan (Wajib Pajak). Suatu

pelayanan dapat dikatakan baik, apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak yang diberi layanan. Artinya kualitas pelayanan merupakan pelayanan fiskus yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan tetap dalam batas untuk memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

8. Sanksi Pajak (*tax penalties*)

Jatmiko (2006) mendefinisikan sanksi sebagai hukuman negatif bagi pelanggar 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 perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau dengan kata lain sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Agar norma perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu:

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi, yaitu berupa denda, bunga dan kenaikan.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dengan kata lain sebagai alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut norma perpajakan sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan dan penjara.

Menurut Tahar dan Sandy (2012) dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Hal ini dilakukan jika ada Wajib Pajak yang tidak membayar pajak (siapapun dia), maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Caroko dkk., (2015) sanksi merupakan cara yang dilakukan fiskus agar Wajib Pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada Wajib Pajak yang melanggar diharapkan Wajib Pajak jera dan memiliki motivasi untuk membayar pajak.

9. Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Billing* (*perceived ease of use e-Billing*)

Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fasilitas tersebut adalah *e-Billing*. *E-Billing* merupakan sistem pembayaran pajak elektronik atau cara baru untuk membayar pajak secara *online* melalui *website* DJP, yaitu www.pajak.go.id. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak

dapat membayar pajak melalui internet kapan saja dan dimana saja Wajib Pajak berada (Avianto dkk., 2016). Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, *e-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *Billing*. Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran pajak yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak (<http://bit.ly/2hrbpcT>).

Penerapan *e-Billing* ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat memberikan motivasi bagi Wajib Pajak untuk membayar pajak khususnya bagi WP OP. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara (MPN), *Billing System* adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *Billing*, pembuatan kode *Billing* dan rekonsiliasi *Billing* dalam sistem MPN. MPN yaitu modul penerimaan yang memuat serangkaian prosedur mulai dari penerimaan, penyetoran, pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran sampai dengan pelaporan yang berhubungan dengan penerimaan negara bagian dari sistem pembendaharaan dan anggaran negara (<http://bit.ly/2j5nSRI>).

Modul Penerimaan Negara yang digunakan pada layanan *e-Billing* yaitu Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN-G2). MPN-G2

merupakan sistem penerimaan negara yang menggunakan Surat Setoran Elektronik (SSE). SSE adalah surat setoran yang berdasarkan pada sistem *Billing*. Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis MPN-G2 yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. (<http://www.pajak.go.id/e-billing>).

B. Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Setiap WP OP pasti memiliki tingkat kesadaran yang berbeda-beda dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran membayar pajak merupakan unsur dari dalam diri manusia, dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realita untuk patuh membayar pajak kepada kas negara yang digunakan untuk kepentingan bersama. Ketika Wajib Pajak memiliki kesadaran terhadap kewajiban perpajakannya berarti Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang sifatnya memaksa. Jika Wajib Pajak memiliki kesadaran yang tinggi dalam membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak juga tinggi dan penerimaan pajak akan meningkat.

Hasil penelitian Violita (2015) memberikan dukungan empiris untuk teori atribusi, bahwa kesadaran Wajib Pajak merupakan suatu perilaku yang disebabkan oleh faktor internal dari Wajib Pajak itu sendiri.

Ketika Wajib Pajak memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak, tentu akan mendukung pemerintah dalam membangun negara. Jika Wajib Pajak memiliki tingkat kesadaran, maka akan menunjukkan nilai pribadi Wajib Pajak tersebut sebagai warga negara.

Pendapat di atas sejalan dengan hasil penelitian Hardiningsih dan Wati (2011), Pratama (2014) serta Violita (2015) yang menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Prastiwi (2013) yang menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut dan hasil penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan perilaku yang timbul atas dorongan eksternal. Pelayanan yang baik yaitu meliputi cara petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak, cara bertutur kata dan berperilaku serta cara berpenampilan. Maksud dari cara berpenampilan yaitu cara berpakaian yang rapi dan sopan sehingga layak dipandang.

Wajib Pajak tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas dari fiskus (petugas pajak). Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak yang diberi layanan. Artinya kualitas pelayanan merupakan pelayanan

fiskus yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan tetap dalam batas untuk memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Kualitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak saat berada di KPP. Semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi kemauan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan tingkat kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Artinya ketika kualitas pelayanan semakin meningkat, hal ini akan memotivasi Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya.

Hasil penelitian Hardiningsih dan Wati (2011), Prastiwi (2013) serta Violita (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan hasil penelitian Samrotun dan Kustiyah (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut dan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau dengan kata lain sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Menurut Caroko dkk., (2015) sanksi merupakan cara yang dilakukan fiskus agar Wajib Pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada Wajib Pajak yang melanggar, diharapkan Wajib Pajak jera dan memiliki motivasi untuk membayar pajak. Adanya sanksi perpajakan ini bertujuan agar Wajib Pajak mematuhi norma perpajakan. Wajib Pajak akan lebih memilih membayar pajak dari pada dikenakan sanksi perpajakan yang akan lebih banyak merugikan dirinya.

Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, penerapan hukuman kepada WP OP yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian Kusuma (2016) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP, sedangkan hasil penelitian Masfufah (2013) dan Prastiwi (2013) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan uraian tersebut dan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

4. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-billing* terhadap Kemauan Membayar Pajak

Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan oleh DJP. Salah satu fasilitas tersebut adalah *e-Billing*. *E-Billing* merupakan sistem pembayaran pajak elektronik atau cara baru untuk membayar pajak secara *online*. Penerapan *e-Billing* ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat memberikan motivasi bagi Wajib Pajak untuk membayar pajak, khususnya bagi WP OP.

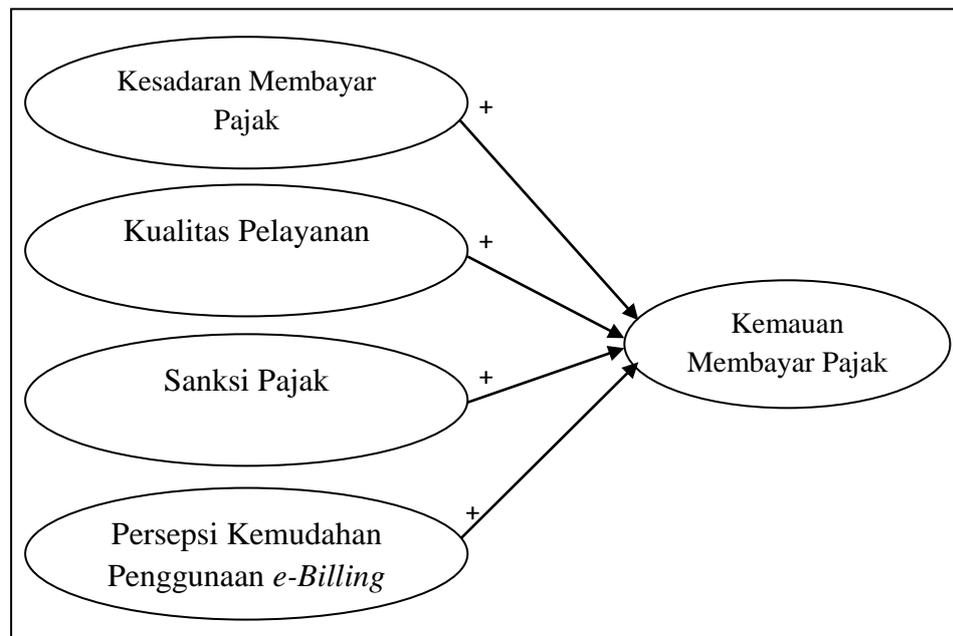
Diterapkannya *e-Billing* ini merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh DJP dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Wajib Pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu untuk merubah perilakunya dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak, sehingga kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak dapat meningkat.

Hasil penelitian Violita (2015) menunjukkan bahwa modernisasi perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian Sulistyorini dkk., (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan hasil penelitian Mentari (2016) menunjukkan bahwa *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan uraian tersebut dan hasil penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

C. Model Penelitian

Penelitian ini menguji empat variabel independen yang meliputi kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing*. Variabel dependen yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Model penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1. yang menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.



GAMBAR 2. 1.
Model Penelitian