

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Fishbien dan Ajzen pada tahun 1975 yang mendasari psikologi sosial. Teori ini menjelaskan mengenai hubungan antara kepercayaan, norma, sikap, tujuan dan perilaku. Menurut teori ini, perilaku seseorang ditentukan oleh minat dan tujuan perilaku untuk melakukan atau tidak melakukannya. Menurut *Theory of Reasoned Action (TRA)*, niat adalah penentu untuk seseorang melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan.

Ajzen dalam Wiyono dan Jogiyanto (2007) mengemukakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu:

1. Sikap: yaitu gabungan dari penilaian positif maupun negatif dari faktor-faktor perilaku dan kepercayaan tentang akibat dari perilaku.
2. Norma subjektif: yaitu gabungan dari beberapa persepsi tentang aturan dan norma sosial yang membentuk perilaku. Fisben dan Ajzen menggunakan istilah *motivation to comply*, yaitu apakah individu mematuhi pandangan orang lain yang berpengaruh dalam hidupnya atau tidak.

Tujuan dari perilaku, menurut Fishbien dan Ajzen (1975), merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan. Tujuan perilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif

mengenai suatu tindakan. Hubungan teori tersebut dengan penelitian ini adalah bahwa Wajib Pajak dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh pemikiran rasional dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh lingkungan yang berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku.

2. Teori Atribusi

Kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Kondisi internal dan eksternal dapat mempengaruhi persepsi seseorang untuk menilai orang lain. Teori atribusi menjelaskan bahwa apabila seseorang mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut di pengaruhi oleh faktor internal atau eksternal (Robbins, 2001). Perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri adalah perilaku yang disebabkan secara internal, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya seseorang akan terpaksa berperilaku karena situasi dan lingkungan.

Penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins (2001) tergantung pada tiga faktor, yaitu:

1. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain dengan berbeda-beda pada situasi yang berlainan. Jika perilaku seseorang dianggap merupakan hal yang tidak biasa, maka individu

lain akan memberikan atribusi eksternal terhadap perbuatan tersebut. Sebaliknya apabila perilaku seseorang dianggap perilaku yang biasa, maka individu lain akan menilai bahwa perilaku tersebut sebagai atribusi internal.

2. Konsensus

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

3. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal, dan sebaliknya.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi yaitu kecenderungan seseorang untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal dari pada faktor internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan keberhasilan karena akibat dari faktor-faktor internal, sedangkan kegagalannya dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal.

3. Pajak

Pengertian pajak menurut Soemitro (1994) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dilaksanakan) dengan

tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Ada dua fungsi dari pajak, fungsi yang pertama adalah fungsi *budgetair*, yang artinya pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Fungsi yang kedua adalah fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pajak dapat digolongkan berdasarkan kelompok pajak itu sendiri. Berikut ini adalah pengelompokan pajak menurut Mardiasmo (2013), yaitu:

1. Menurut Golongannya
 - a. *Pajak Langsung*, pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
 - b. *Pajak Tidak Langsung*, yaitu pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan pada orang lain.
2. Menurut Sifatnya
 - a. *Pajak Subjektif*, yaitu pajak yang memperhatikan keadaan diri Wajib Pajaknya.
 - b. *Pajak Objektif*, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa melihat keadaan diri Wajib Pajaknya.
3. Menurut Lembaga Pemungutnya
 - a. *Pajak Pusat*, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

- b. *Pajak Daerah*, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak memiliki beberapa asas dalam pemungutan pajaknya.

Mardiasmo (2013) menjelaskan ada tiga asas pemungutan pajak, yaitu:

1. Asas domisili

Asas domisili berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri. Asas ini menjelaskan bahwa negara berhak untuk memungut pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari luar negeri atau dalam negeri.

2. Asas sumber

Negara berhak untuk mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajaknya.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan dalam memungut pajak yang digunakan di Indonesia menurut Mardiasmo (2013), yaitu:

- a. *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

b. *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

c. *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Definisi Pengusaha Kena Pajak (PKP) menurut UU No. 42 tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai pengertian PKP adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang ini (UU PPN).

4. Kepatuhan Membayar Pajak

Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia saat ini adalah dengan menggunakan *self assessment system* dimana sistem pemungutan pajak memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Fiskus hanya melakukan pengawasan dan prosedur pemeriksaan. Dalam sistem ini menuntut Wajib Pajak untuk aktif ikut serta dalam penyelenggaraan perpajakan yang membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan sukarela merupakan inti dari *self assessment system*, dimana

Wajib Pajak harus menentukan sendiri kewajiban perpajakannya dan secara akurat untuk melaporkannya.

Menurut Deviano dan Rahayu (2006) dalam Yeni (2013) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya. Santoso (2008) dalam (Mira, 2011) menyatakan bahwa terdapat dua jenis kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan administratif atau kepatuhan formal, yakni kepatuhan yang terkait dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, dan
2. Kepatuhan teknis atau kepatuhan material, yakni kepatuhan yang terkait dengan pengisian SPT dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayar.

Karakteristik Wajib Pajak patuh menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 sebagai berikut:

- a. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.

- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
- f. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

5. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Lumbantoruan (1997) menyatakan bahwa administrasi perpajakan merupakan prosedur atau cara-cara yang berhubungan dengan pengenaan dan pemungutan pajak. Kebijakan perpajakan bisa saja kurang sukses dalam menghasilkan atau mencapai target yang telah ditentukan akibat

dari administrasi perpajakan yang tidak dapat dilaksanakan meskipun kebijakan tersebut dianggap baik (Gunadi, 2004).

Reformasi administrasi perpajakan merupakan perubahan-perubahan yang sengaja dilakukan oleh pemerintah agar sistem administrasi perpajakan dapat menjadi agen perubahan sosial dan sebagai instrumen untuk mencapai persamaan politik, keadaan sosial dan pertumbuhan ekonomi (Rosdiana dan Irianto, 2012). Tujuan dari modernisasi sendiri adalah untuk dapat meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*), memacu produktivitas pegawai pajak dan kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan itu sendiri.

Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamis sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru dapat meminimalisir biaya administrasi dan biaya kepatuhan serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak (Sofyan, 2005). Menurut Slemford dan Blumenthal (1996) dalam studi Amerika Serikat besaran biaya kepatuhan yang harus dikeluarkan relatif lebih besar dibandingkan dengan penerimaan pajak oleh *Internal Revenue Service (IRS)*. Menurut penelitian ini, biaya kepatuhan dapat diminimalisir dengan penyederhanaan proses pajak meskipun masalah tersebut kadang-kadang tidak menjadi perhatian dalam penetapan *Tax Policy*.

Menurut Bird (2004), reformasi administrasi perpajakan memiliki berbagai tujuan, yaitu:

1. Konteks Lingkungan Wajib Pajak
2. Administrasi Pajak sebagai Proses Perbaikan
3. Bahan Utama dari Reformasi
4. Memfasilitasi Kepatuhan
5. Menjaga Pembayar Pajak yang Jujur, dan;
6. Mengontrol Korupsi

Beberapa karakteristik modernisasi administrasi perpajakan adalah seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang bersifat teknologi terkini, dimana Wajib Pajak harus membayar melalui kantor penerimaan secara *online*, Wajib Pajak harus melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media seperti *e-SPT* dan monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif (Fasmi dan Misra, 2014).

Fahmi dan Misra (2014) menjelaskan bahwa adanya dukungan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan. Pengembangan basis data dalam jaringan *online* memungkinkan untuk mengakses informasi dan pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran pajak secara *online* dapat menjadikan proses administrasi perpajakan jauh lebih cepat dan lebih sederhana.

Menurut Nasucha (2004), ada empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur organisasi

2. Prosedur organisasi
3. Strategi organisasi
4. Budaya organisasi

6. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui dan diperoleh dari persentuhan panca indra terhadap objek tertentu. Pada dasarnya pengetahuan merupakan hasil dari proses melihat, mendengar, merasakan dan berfikir yang menjadi dasar untuk manusia bersikap dan bertindak (Kusuma, 2013). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu pendidikan, informasi / media masa, sosial budaya dan ekonomi, lingkungan, pengalaman dan usia.

Fidel (2004) dalam Rohmawati *et.al* (2013) mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan penguasaan mengenai sesuatu yang bersifat spesifik, metode, universal, pola dan struktur sumber. Penguasaan ini melibatkan pemikiran terhadap kondisi yang nyata. Pengetahuan seseorang mengenai suatu objek memiliki dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang tersebut.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman terhadap konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak, pencatatan pajak, dan pengisian laporan perpajakan. Pengetahuan mengenai perpajakan ini tidak hanya sekedar memahami konseptual berdasarkan undang–undang Perpajakan, Surat Edaran, Surat Keputusan, dan

Keputusan Menteri Keuangan tetapi juga adanya tuntutan keterampilan teknis mengenai bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati, 2009).

Rahayu (2010) menjelaskan bahwa ada tiga konsep pengetahuan atau pemahaman pajak oleh Wajib Pajak, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pengetahuan perpajakan menjadi aspek penting bagi sikap Wajib Pajak dalam proses menjalankan sistem-sistem perpajakan yang adil. Peningkatan pengetahuan perpajakan yang berasal dari pendidikan perpajakan formal maupun tidak formal akan memiliki dampak positif terhadap pemahaman Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya. Selain itu peningkatan pemahaman mengenai membayar pajak sebagai wujud gotong-royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembangunan nasional dan pembiayaan pemerintah. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak dapat dilihat dari bagaimana Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang harus membayar pajak, berapa besarnya pajak yang dikenakan, dan bagaimana cara menghitung pajak terutangnya.

7. Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan adalah suatu program/kegiatan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian serta pembinaan kepada masyarakat terutama Wajib Pajak mengenai perpajakan dan peraturan-peraturan yang tertera dalam undang-undang yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan Wajib Pajak serta menunjang pelayanan perpajakan. Indikator sosialisai yang dilakukan oleh Dirjen Pajak yaitu berupa penyuluhan, pemasangan *billboard*, penyampaian informasi dari petugas pajak, diskusi dengan Wajib Pajak atau tokoh masyarakat , dan pembuatan *website* (Yogatama, 2014).

Penyuluhan adalah suatu proses untuk memberikan informasi perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dan sikap yang dimiliki masyarakat agar terdorong untuk sadar, peduli dan paham serta berkontribusi untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Penyuluhan ini biasanya dilakukan melalui berbagai media cetak ataupun elektronik dan bisa dilakukan langsung bertemu dengan masyarakat di daerah-daerah yang membutuhkan informasi perpajakan dan memiliki potensi pajak yang besar.

Sosialisasi dengan pemasangan *billboard* merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk menyampaikan informasi dan menyampaikan tujuan dengan baik kepada masyarakat. Bentuk dari sosialisasi ini berupa pemasangan spanduk di tempat-tempat strategis atau di pinggir jalan yang berisi pesan singkat, pernyataan, himbuan, kutipan perkataan maupun berupa slogan-slogan yang menarik. Selanjutnya yaitu

penyampaian informasi dari petugas pajak adalah bentuk sosialisasi mengenai perpajakan yang langsung diberikan kepada masyarakat melalui petugas pajak.

Diskusi dengan Wajib Pajak atau tokoh masyarakat adalah bentuk sosialisasi dua arah antara Dirjen Pajak dan Wajib Pajak atau tokoh yang berpengaruh di masyarakat. Hal ini bertujuan agar tokoh masyarakat tersebut dapat memberikan pemahaman perpajakan yang lebih baik kepada masyarakat yang berada di sekitarnya.

Website yang dimiliki Dirjen Pajak juga merupakan salah satu cara untuk melakukan sosialisasi perpajakan. *Website* digunakan oleh Dirjen Pajak untuk menyampaikan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat atau Wajib Pajak serta lengkap dan terkini mengenai perpajakan. Informasi yang diperoleh dari *website* ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masyarakat dan memberikan manfaat serta kemudahan dalam memperoleh informasi tentang perpajakan. Pengetahuan yang diperoleh akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap pajak.

Menurut Yogatama (2014), sosialisasi perpajakan dapat diukur melalui indikator-indikator berikut ini:

1. Tatacara Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak harus sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Hal ini

dilakukan agar Wajib Pajak memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik dan memadai.

2. Frekuensi Sosialisasi

Sosialisasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak harus dilakukan dengan teratur, hal ini dilakukan karena peraturan dan tata cara pembayaran pajak biasanya terus mengalami perubahan. Sosialisasi yang terencana dan teratur akan terus memberikan informasi terbaru kepada Wajib Pajak. Informasi terbaru yang didapatkan dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Kejelasan Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan yang baik harus bisa menyampaikan semua informasi kepada Wajib Pajak. Hal ini diperlukan agar Wajib pajak dapat menerima informasi secara jelas dan dapat memahami informasi yang diberikan.

4. Pengetahuan Perpajakan

Sosialisasi perpajakan bertujuan untuk memberikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak. Sosialisasi pajak yang sukses apabila informasi dapat diterima dengan baik oleh Wajib Pajak sehingga dapat memberikan pengetahuan pajak yang memadai agar Wajib Pajak dapat dengan mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya

8. Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti sebuah dorongan atau penggerak. Motivasi adalah proses yang menjelaskan arah, intensitas, dan ketekunan seseorang untuk mencapai tujuannya. Motivasi terdiri dari tiga unsur utama, yaitu dorongan (*drive*), kebutuhan (*need*) dan tujuan (*goals*). Sering kali istilah motivasi dipakai silih berganti dengan istilah-istilah lainnya, seperti misalnya keinginan (*want*), kebutuhan (*need*), dan dorongan (*drive*) atau *impuls* (Andre, 2010).

Motivasi Wajib Pajak adalah daya dorong dari Wajib Pajak baik secara internal maupun eksternal untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutangnya (Caroko *et.al*, 2015). Motivasi timbul karena ada rangsangan baik dari dalam maupun dari luar sesuai keadaan tertentu untuk mencapai tujuan (Dayshandi *et.al*, 2015).

Hubungan motivasi dan intensitas berkaitan dengan seberapa tekun dan giat seseorang dalam berusaha, tetapi intensitas tinggi tidak menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan kecuali upaya tersebut dikaitkan dengan arah yang dapat menguntungkan suatu organisasi. Sebaliknya elemen yang terakhir yaitu ketekunan yang merupakan ukuran mengenai berapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya.

Ada tiga pola motivasi menurut David Mc Clelland yaitu *Achivment Motivation*, *Affiliaton Motivation*, dan *Power Motivation*. *Achivment Motivation* merupakan suatu keinginan untuk mengatasi suatu tantangan untuk kemajuan dan pertumbuhan. *Affiliation Motivation* adalah dorongan

untuk memperoleh prestasi yang lebih tinggi dengan melakukan pekerjaan bermutu tinggi, sedangkan *Power Motivation* adalah dorongan untuk mengendalikan suatu keadaan dan ada kecenderungan untuk mengambil resiko dalam melewati rintangan yang terjadi (Phyrman, 2010).

Menurut Caroko *et.al* (2015) ada tiga faktor yang mempengaruhi motivasi Wajib Pajak, yaitu:

1. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak secara langsung atau tidak langsung akan menambah tingkat motivasi dari Wajib Pajak. Hal ini karena Wajib Pajak telah sadar dengan kewajibannya dan mengetahui sanksi dan akibatnya apabila tidak memenuhi kewajibannya.

2. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas interaksi, lingkungan, dan pengalaman Wajib Pajak terhadap pelayanan baik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak akan membuat persepsi yang baik pula mengenai sikap pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang diharapkan hal ini dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

3. Sanksi Perpajakan

Fiskus dapat memberikan sanksi yang tegas kepada Wajib Pajak yang melakukan kecurangan dalam pemenuhan kewajibannya. Beratnya sanksi yang diberikan (berupa sanksi pidana dan/atau sanksi

administrasi) diharapkan dapat membuat Wajib Pajak menjadi jera dan memiliki motivasi untuk memenuhi kewajibannya secara benar.

Ghoni (2012) menyatakan ada lima karakteristik dari motivasi, yaitu:

a. Motivasi kualitas

Motivasi kualitas adalah sebuah dorongan dalam diri seseorang yang timbul karena adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas diri dan kemampuan yang dimiliki dalam bidang yang ditekuni sehingga dapat menjalankan kegiatan secara baik dan benar.

b. Motivasi karir

Pemilihan karir adalah ungkapan dari diri seseorang tersebut. Karir dapat diartikan sebagai rangkaian dari sikap dan perilaku yang berhubungan dengan perjalanan kerja yang dilakukan seseorang. Pendidikan tinggi memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan karir seseorang.

c. Motivasi ekonomi

Penghargaan finansial terdiri dari atas penghargaan langsung dan tidak langsung. Penghargaan langsung dapat berupa pembayaran dari penghasilan yang diterima, sedangkan penghargaan yang tidak langsung meliputi asuransi, tunjangan biaya sakit, dan program lain.

d. Motivasi berprestasi

Motivasi berprestasi adalah sebuah dorongan yang menjadi penggerak agar seseorang termotivasi semangat bekerja. Motivasi ini akan

mendorong seseorang untuk mengembangkan kreatifitas dan mencurahkan segala kemampuan dan energi yang dimiliki agar mencapai prestasi yang optimal.

e. Motivasi belajar

Motivasi belajar adalah proses internal yang mengaktifkan, mempertahankan dan memandu perilaku seseorang dari waktu ke waktu. Motivasi belajar ini akan membuat seseorang untuk selalu mencari pengetahuan dan menambah wawasan dengan hal-hal baru.

B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesa

1. Modernisasi Sistem Administrasi dan Kepatuhan Pajak

Tingkat pemahaman masyarakat mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam menyetor dan melaporkan kewajibannya karena prosesnya yang sederhana.

Penggunaan teknologi terkini dalam sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penggunaan teknologi ini juga harus diiringi dengan pemahaman tentang modernisasi sistem administrasi yang digunakan oleh Wajib Pajak.

Fasmi dan Misra (2014) menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan perpajakan Pengusaha Kena Pajak. Semakin tinggi anggapan Wajib Pajak terhadap proses reformasi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan di kantor pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajibannya. Begitu pula dalam penelitian yang dilakukan Punarbhawa dan Aryani (2013) yang menemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi sistem administrasi dengan kepatuhan perpajakan. Apabila sistem administrasi sudah mengalami reformasi, maka Pengusaha Kena Pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya karena dengan adanya reformasi administrasi ini dapat memudahkan mereka dalam membayar kewajiban pajaknya. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Madewing (2013) yang menyatakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi sistem perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Rahayu dan Lingga (2009) menemukan hasil yang berbeda yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kurangnya sosialisasi mengenai penerapan sistem administrasi yang baru dan penggunaan internet yang masih rendah oleh Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hal ini menyebabkan banyak Wajib Pajak

yang telat dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak terhutangnya.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka diajukan hipotesis yang pertama sebagai berikut:

H1: Modernisasi sistem administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

2. Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Pajak

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

Punharbawa dan Aryani (2013) menjelaskan apabila Pengusaha Kena Pajak memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, maka Pengusaha Kena Pajak akan melakukan kewajiban perpajakan dengan sendirinya dan semestinya karena Pengusaha Kena Pajak sudah mengetahui hal-hal yang bersangkutan dengan pajak dan sanksinya, hal ini akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Tetapi ada beberapa anggapan bahwa semakin tinggi pemahaman seseorang atas perhitungan pajak, maka semakin besar pula dorongan yang menyebabkan seseorang itu melakukan upaya penekanan jumlah pajak terutang (Tahar dan Sandy, 2011).

Fahluzy dan Agustina (2014) menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan perpajakan. Selaras dengan hasil penelitian Punharbawa dan Aryani (2013) yang menyatakan bahwa Pengusaha Kena Pajak yang sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup maka dengan sendirinya akan meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Tahar dan Sandy (2011) menemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pengetahuan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan pajak yang semakin baik akan mendorong Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka diajukan hipotesis yang kedua sebagai berikut:

H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

3. Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Pajak

Sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Puspitasari (2013) berpendapat bahwa sosialisasi yang berkaitan dengan perpajakan adalah suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat dan Wajib Pajak mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan. Adanya sosialisasi yang diberikan oleh fiskus dapat

memberikan pemahaman dan dorongan untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang diberikan bisa berupa pelatihan tentang perpajakan.

Widiastuti *et.al*, (2015) menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara sosialisasi perpajakan dan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Dimana semakin sering fiskus memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak maka akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Selaras dengan penelitian Wijayanto (2016) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan mengenai sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menemukan bahwa semakin tinggi frekuensi sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Herryanto dan Toly (2013) menyatakan hasil yang tidak selaras dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian yang dilakukan menemukan bahwa penyuluhan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan sebagian besar Wajib Pajak mengikuti kegiatan sosialisasi perpajakan hanya sebagai keharusan karena bersifat memaksa, tetapi selanjutnya Wajib Pajak tetap saja tidak patuh dalam menjalankan kewajibannya.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka diajukan hipotesis yang ketiga sebagai berikut:

H3: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

4. Motivasi dan Kepatuhan Pajak

Motivasi merupakan suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Syah (1997) mengemukakan bahwa motivasi terbagi atas dua, *pertama* motivasi intrinsik, yaitu motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar. *Kedua* motivasi ekstrinsik, yaitu motif menjadi aktif apabila adanya rangsangan dari luar.

Menurut Dianawati (2008) menyatakan bahwa kedua motivasi ini sangat berkaitan dalam dunia perpajakan. Cara fiskus memotivasi Wajib Pajak adalah dengan memahami kebutuhan sosial mereka dengan pengadaan *public goods and service* dan membuat Wajib Pajak ataupun masyarakat merasa menjadi bagian penting dalam pembangunan.

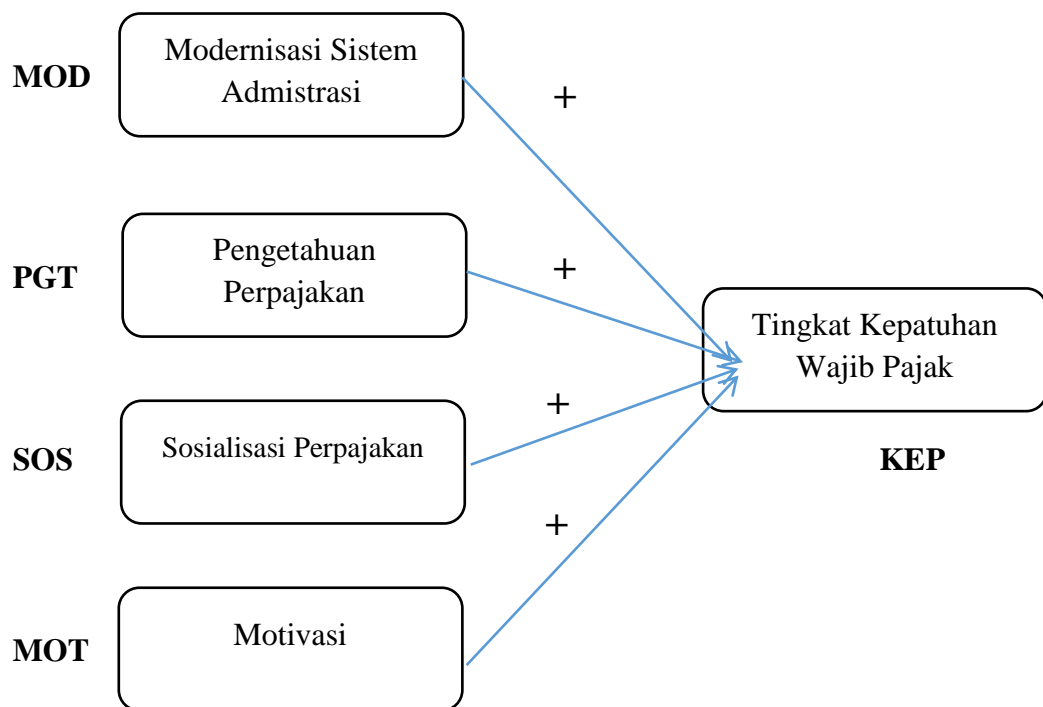
Widiastuti *et.al* (2015) menemukan adanya pengaruh yang positif antara motivasi dan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Dimana ada atau tidaknya motivasi yang diberikan oleh fiskus terhadap Pengusaha Kena Pajak maka mereka akan tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryati (2014) yang menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki Wajib Pajak maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Ghoni (2012) menyatakan bahwa dalam melaksanakan kewajiban perpajakan Wajib Pajak tidak dipengaruhi oleh motivasi, karena persepsi membayar

pajak merupakan suatu paksaan dan bukan keinginan yang timbul dari Wajib Pajak itu sendiri.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka diajukan hipotesis yang keempat sebagai berikut:

H4: Motivasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1
Model penelitian

