

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rerangka Teori

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi adalah teori kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pada dasarnya, teori ini menyatakan bahwa bila individu mengamati tingkah laku atau perilaku orang lain, maka individu tersebut akan menentukan tingkah laku orang lain itu. Mereka mencoba untuk menentukan apakah itu timbul secara internal atau eksternal (Robbins, 1996).

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

- a. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*) yaitu seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan.
- b. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama.
- c. Konsistensi yaitu jika seorang 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.

Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dipengaruhi oleh individu lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

2. *Theory Of Planned Behavior*

Dalam theory of planned behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga factor (Mustikasari, 2007), yaitu:

- a. *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi hasil tersebut. Konsep ini didasarkan pada probabilitas subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan hasil yang diberikan.
- b. *Normative beliefs* yaitu keyakinan individu terhadap harapan normative orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak serta motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normative ini membentuk variable norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku.
- c. *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang

mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). *Control beliefs* membentuk variable control perilaku yang dipersepsikan (*perceived, behavioral control*).

3. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Waluyo dan Ilyas, 2007).

Notoatmojo dalam Fauzhi (2015), pengertian pengetahuan adalah hasil dari tahu dan setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu.” Widiyanti (2010) dalam penelitiannya, pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu

perkara. Berdasarkan pengertian pengetahuan yang telah disebutkan apabila dikaitkan dengan perpajakan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan pajak adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap perpajakan yang ditangkap oleh panca indera manusia. Pengetahuan Wajib Pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan harapan (Murti, 2014).

4. Kualitas Pelayanan Fiskus

Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009) definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan manfaat kepada konsumen pada saat yang tepat sehingga dapat menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan pelayanan. Kantor pelayanan pajak (KPP) memberikan suatu kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan prima perpajakan agar dapat memberikan angka kepuasan atas pelayanan Wajib Pajak. Pada indikator atau ukuran kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang digunakan dalam kualitas pelayanan. Berikut adalah lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithalm (dalam Albari, 2009) :

- a. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
- b. Kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- c. Responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- d. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya.
- e. Berujud/bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

5. Kesadaran Perpajakan

Kesadaranan perpajakan adalah kondisi seseorang mengetahui, mengakui, serta mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku, memiliki kesungguhan serta keinginan dalam memenuhi dan menjalankan kewajiban perpajakan (Dewinta, 2012). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa kesadaran perpajakan merupakan keadaan Wajib Pajak sadar terhadap pentingnya membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran tersebut akan memiliki keinginan dan niat untuk menjalankan kewajiban perpajakan yaitu salah satunya dengan melakukan pelaporan SPT sebagai langkah awal melaksanakan perpajakan.

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 (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Kedua, 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 kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak

6. Tarif Pajak

Menurut Komalasari (2005) tarif pajak merupakan angka atau persentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak atau jumlah pajak terutang. Tujuan dari pembentukan tarif pajak adalah

untuk mencapai keadilan. Pemungutan pajak tidak terlepas dari keadilan, hanya keadilan yang dapat menciptakan keseimbangan social, yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat umum dan dapat mencegah segala macam sengketa dan pertengkaran. Tarif harus didasarkan atas pemahaman setiap orang mempunyai hak yang sama, sehingga tercapai tarif-tarif pajak yang proporsional atau sebanding.

Tarif pajak merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak (Judisseno, 2005). Kebijakan pemerintah memegang peranan penting dalam menentukan besarnya persentase tarif tersebut (Soemitro, 2004). Bagi pemerintah, tarif pajak yang besar akan memudahkan dalam memperoleh penerimaan negara. Sebaliknya, bagi masyarakat selaku subjek pajak hal ini akan dirasakan mengurangi kemampuan anggarannya dalam memenuhi kebutuhannya. Menurut Laffer dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2012) menjelaskan bahwa terdapat suatu hubungan antara tarif pajak (*tax rates*) dengan penerimaan negara (*tax revenue*) yang kemudian dituangkan dalam sebuah kurva yang lebih dikenal dengan *laffer curve*.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Yang dimaksud dengan kepatuhan Wajib Pajak adalah tingkat kepatuhan atas peraturan pajak yang berlaku. Untuk perusahaan ukuran kepatuhan ini adalah apabila di Wajib Pajak tidak ada hutang

pajak atau tunggakan pajak. Karena sistem perpajakan kita menggunakan *self assessment system* maka setiap Wajib Pajak dituntut agar mampu menunaikan setiap kewajiban perpajakan. Menurut Simon James *et al* (n.d) yang dikutip oleh Gunadi (2005), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi sesama, peringatan ataupun ancaman. Nurmantu (2005) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh kepada ajaran atau aturan. Muliari dan Setiawan (2011) mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ukuran kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan biasanya diukur dan dibandingkan dengan besar kecilnya penghematan pajak (*tax saving*), penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penyelundupan pajak (*tax avasion*) yang bertujuan untuk meminimalkan beban pajak (Zain, 2003). Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010). Menurut Nurmantu dalam Widodo (2010)

terdapat dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak secara substantive (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

B. Hipotesis

- 1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib Pajak pada dasarnya dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai system perpajakan yang telah diterapkan di Indonesia. Harapannya dengan adanya pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak dapat diimplementasikan ke dalam perhitungan dan pelaksanaan teknis perpajakan. Hal ini tentu saja mempermudah Wajib Pajak untuk mengetahui seberapa besar pajak yang dikenakan dan untuk mengetahui waktu pembayaran pajak yang tepat secara berkala. Semakin luas pengetahuan perpajakan yang dimiliki dan Wajib Pajak mematuhi Undang-Undang mengenai

perpajakan, maka akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak, sehingga dapat meningkatkan sumber penghasilan Negara dalam sektor perpajakan.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Utomo (2011) meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain juga dilakukan oleh Murti dkk (2014) yang meneliti tentang Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variable pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada dasarnya tidak terlepas dari peran fiskus atau pemerintah. Pihak fiskus dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan prima kepada seluruh Wajib Pajak.

Walaupun karakteristik Wajib Pajak satu dengan Wajib Pajak lainnya berbeda-beda, tetapi peran pihak fiskus harus tetap optimal. Hal ini dikarenakan pihak fiskus menjadi sumber informasi bagi Wajib Pajak khususnya dalam bidang perpajakan. Semakin banyak informasi atau pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka dapat memberi pencerahan Wajib Pajak untuk segera membayar kewajibannya. Sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin baik. Harapannya dengan kualitas pelayanan fiskus yang optimal dapat menggerakkan Wajib Pajak untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan perpajakan yang ada di Indonesia, sehingga dapat meningkatkan pendapatan Negara di sektor perpajakan.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Pranadatta (2014) yang meneliti tentang pengaruh pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain juga dilakukan oleh Mutia (2014) yang meneliti tentang pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Faktor lain yang sangat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah dari segi kesadaran pribadi Wajib Pajak. Pada dasarnya apabila Wajib Pajak sudah memiliki wawasan yang luas mengenai perpajakan namun belum juga diimplementasikan, hal ini dapat saja dikarenakan rendahnya kesadaran Wajib Pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan tersebut. Seharusnya Wajib Pajak sudah memiliki kesadaran untuk melakukan kewajibannya, sehingga dapat membantu pihak fiskus atau pemerintah dalam menyelesaikan tugasnya serta dapat meningkatkan perekonomian Negara.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arum (2012) yang meneliti tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Safri (2013) yang meneliti tentang

pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wahyu (2008) tarif pajak merupakan bagian dari penghasilan yang dilaporkan, yang harus dibayarkan kepada Negara oleh Wajib Pajak. Semakin rendah tarif pajak akan meningkatkan *utility* Wajib Pajak dan akan memberikan insentif bagi Wajib Pajak untuk melaporkan penghasilannya kepada administrasi pajak. Pada kondisi tingkat penghasilan rendah, tarif pajak rendah akan mendorong Wajib Pajak untuk melaporkan penghasilannya pada administrasi pajak. Meskipun demikian, apabila tarif pajak dan penghasilan tinggi, Wajib Pajak akan cenderung tidak melaporkan penghasilannya kepada administrasi pajak. Dengan tingginya tarif pajak yang ditetapkan, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat dan semakin rendah tarif pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak akan menurun.

Menurut Mardiasmo (2009) pajak dipungut berdasarkan tarif.

Ada beberapa macam tarif pajak yaitu:

1. Tarif Proporsional

Tarif berupa persentase yang tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak.

2. Tarif Tetap

Tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.

3. Tarif Progresif

Persentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

4. Tarif Degresif

Persentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

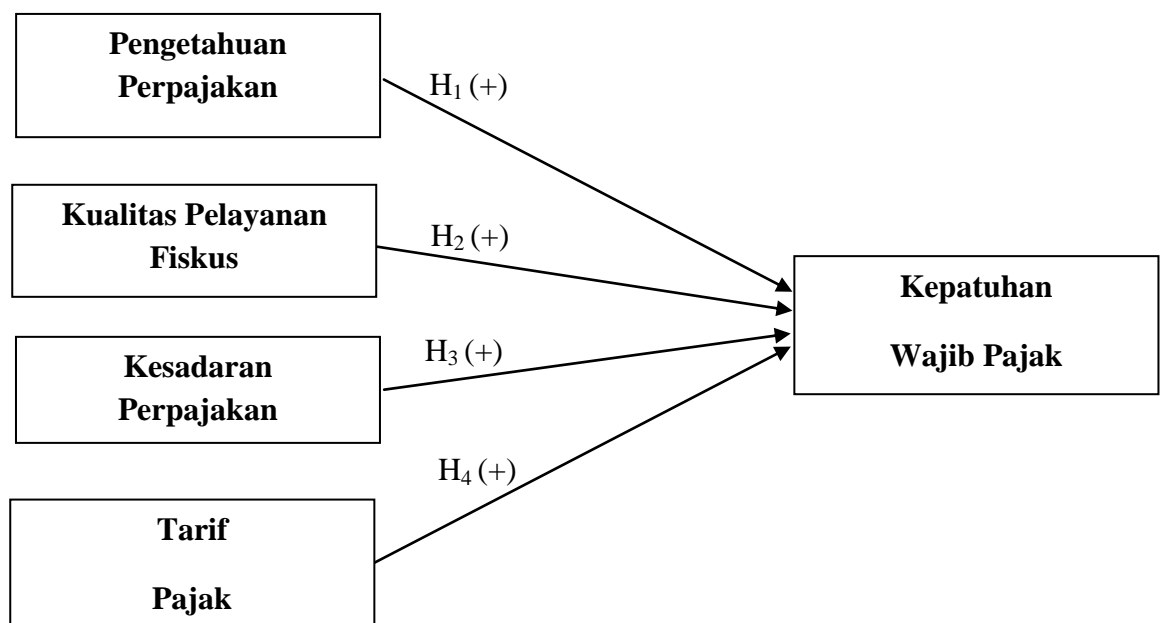
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kristanty dkk (2014) tentang pengetahuan, tarif pajak, penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain juga dilakukan oleh Priambudi (2013) yang meneliti tentang pemahaman perpajakan, tarif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan

pembayaran pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H₄: Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1 Model Penelitian