

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory Of Planned Behaviour*

Dalam teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu muncul karena ada niat untuk berperilaku. Menurut Ajzen (1991) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor timbulnya niat untuk berperilaku:

a. *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. *Control Beliefs*

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*).

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki

keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

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

Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Ajzen, 1991). Kesadaran wajib pajak, 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 untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2. *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Jatmiko, 2006). Menurut Jatmiko (2006), proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

- a. Proses perhatian (*attentional*)
- b. Proses penahanan (*retention*)
- c. Proses reproduksi motorik
- d. Proses penguatan (*reinforcement*)

Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut. Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia. Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Sedangkan proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model (Jatmiko, 2006).

Menurut Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model, tampaknya cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak.

3. Kepatuhan Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Noviyanti (2016) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2013) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Menurut Rahayu (2013) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan merupakan kondisi kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi menurut Sasmita (2015) 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.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak mengatur tentang kriteria-kriteria wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

4. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Menurut Wilda (2015) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Noviyanti (2016) 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 setiap warga negara.

Menurut Noviyanti (2016) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Menurut Sasmita (2015) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Wilda, 2015).

5. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani dengan membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. (Permatasari, 2014).

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Menurut Noviyanti (2016). menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Menurut Fermatasari (2013) juga menjelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Ungkapan wajib pajak adalah raja perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Hak dan kewajiban sebagai fiskus diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/PMK.03/2013 tentang tata cara pemeriksaan. Kewajiban fiskus yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI tersebut adalah adalah:

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

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI, antara lain:

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan

- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

Penelitian Fidiana (2016) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Menurut Huslin (2015) meneliti pentingnya sistem perpajakan yang *simplifying*. Hal ini karena kompleksitas dari sistem perpajakan akan berpengaruh pada ketidakpatuhan wajib pajak, meskipun sistem perpajakan yang sederhana juga tidak menjamin wajib pajak akan patuh (Khasanah, 2014).

6. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013).

Menurut Rahmawati (2014) pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

- b. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.
- c. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
- d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Rahmawati, 2014). Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Pertiwi (2014) mengungkapkan terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

- e. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh
- f. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007
- g. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya
- h. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Dari keempat hal di atas, paling efektif menurut Fermatasari (2013) adalah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen. Sekarang ini, wajib pajak seolah tidak takut lagi terhadap denda administrasi yang terdapat dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sanksi administrasi berupa denda tersebut dikenakan kepada wajib pajak yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan, yakni denda sebesar Rp. 500.000,00 untuk masa pajak pertambahan nilai, denda sebesar Rp. 100.000,00 untuk masa surat pemberitahuan masa lainnya, dan denda sebesar Rp. 100.000,00 untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut mencerminkan sikap para wajib pajak yang seolah-olah menganggap remeh dengan denda yang kecil (Arifin, 2015). Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Khasanah, 2014). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak.

7. Tingkat Pemahaman

Pengertian pemahaman yang dikemukakan oleh Sudaryono (2012) menyatakan bahwa pemahaman yaitu kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui atau diingat. Mencakup kemampuan untuk menangkap makna dari arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan, atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan seperti membayar pajak,

melaporkan SPT, dan sebagainya (Adiasa, 2013). Wajib pajak dituntut untuk mengerti atau memahami dan mengetahui apa yang sedang dikomunikasikan serta dapat memanfaatkan isinya. Wajib pajak yang tidak mengerti atau memahami ketentuan perpajakan yang berlaku, cenderung lalai akan kewajibannya. Sebaliknya jika wajib pajak mengerti akan ketentuan perpajakan, maka wajib pajak akan memenuhi kewajibannya karena mereka tahu akan sanksi pajak yang dikenakan jika lalai dari kewajiban perpajakannya.

Menurut Sasmita (2015) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yaitu:

- a. Kewajiban wajib pajak untuk mendaftarkan diri guna memperoleh NPWP.
- b. Pelaporan SPT tahunan yang wajib dilaporkan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir.
- c. Dirjen pajak menerbitkan surat ketetapan pajak nihil apabila jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau tidak ada kredit pajak atau tidak ada pembayaran pajak.
- d. Dirjen pajak dapat menerbitkan surat tagihan pajak apabila dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak akibat terjadinya salah tulis atau salah hitung.
- e. SSP (Surat Setoran Pajak) merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak menentukan pajak terutang, denda dan sanksi administrasi pada kas Negara.
- f. Apabila saya memahami peraturan perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban pajak.

Dengan adanya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, pemungutan pajak daerah akan berjalan dengan efektif, sehingga dapat memicu tercapainya keberhasilan penerimaan pajak daerah.

8. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Definisi menjalankan kegiatan usaha yang dimaksud adalah usaha apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya. Sedangkan pekerjaan bebas umumnya terkait dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli yang bersangkutan antara lain: pengacara, akuntan, konsultan, notaris, atau dokter. Maksudnya, pelaku pekerjaan bebas tersebut membuka praktek sendiri dengan nama sendiri. Jika yang bersangkutan hanya 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.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Indonesia harus mengadakan pembukuan yang dapat menyajikan keterangan-keterangan yang cukup untuk menghitung Penghasilan Kena Pajak atau harga perolehan atau penyerahan barang-barang atau jasa, guna penghitungan jumlah pajak yang terhutang.

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Bagi wajib pajak yang karena kemampuannya belum memadai, dimungkinkan untuk dibebaskan dari kewajiban mengadakan pembukuan, dalam arti bahwa sepanjang kemampuan untuk mengadakan pembukuan belum dimiliki, wajib pajak dibenarkan untuk hanya membuat catatan-catatan yang merupakan pembukuan sederhana yang memuat data-

data pokok yang dapat dipakai untuk melakukan penghitungan pajak yang terhutang bagi wajib pajak yang bersangkutan (Nugraheni, 2015).

Menurut data Dirjen Pajak, wajib pajak pribadi umumnya tidak membuat pembukuan atas harta yang dimilikinya. Wajib pajak pribadi juga kerap tidak melakukan pencatatan atas penerimaan dan pengeluaran atas harta tersebut. Berdasarkan catatan aparat pajak, para wajib pajak pribadi umumnya juga melakukan transaksi secara tunai. Oleh karena itu, banyak transaksi maupun investasi yang sebenarnya terjadi namun tidak tercatat (P.H., 2017). Berdasarkan hal tersebut, penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas ini dirasa menarik untuk dilakukan.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Wilda, 2015). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Noviyanti, 2016).

Menurut Permatasari (2014) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Sasmita (2015) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Pratomo, 2015). Penelitian sebelumnya oleh Wilda (2015) menunjukkan

bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP.

Theory of planned of Behavior menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Teori tersebut menjelaskan mengenai *behavioral beliefs* yang menyatakan bahwa sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yang mana wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

Peneliti menduga semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Sasmita, 2015). Menurut Nurhakim (2015) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan

perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Pratomo, 2015). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Theory of planned of Behavior terkait dengan *normative beliefs* menjelaskan bahwa ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan pelayanan fiskus, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari fiskus kepada wajib pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Peneliti menduga semakin baik pelayanan yang fiskus diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin baik pula kepatuhan dari wajib pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tanilasari (2017) menunjukkan hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Atas dasar tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Khasanah, 2014).

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat.

Pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013). Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi pajak juga merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pertiwi (2014) menyatakan bahwa pemberian sanksi seperti sanksi administrasi maupun sanksi pidana yang diberikan terhadap wajib pajak yang dimaksudkan agar memberikan efek jera, sehingga wajib pajak tidak akan melakukan kesalahan yang sama dilain hari berikutnya. Penerapan sanksi perpajakan yang diterapkan secara optimal akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Theory of planned of Behavior terkait dengan *control beliefs* menjelaskan bahwa sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Peneliti menduga bahwa semakin tinggi sanksi pajak diberlakukan oleh Dirjen Pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Aini (2017) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Atas dasar tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

4. Pengaruh Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Pemahaman WP terhadap undang – undang dan peraturan perpajakan dan sikap WP mempengaruhi perilaku perpajakan WP dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Fermatasi, 2013).

Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk melanggar peraturan tersebut, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah (Khasanah, 2014). Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila dia memahami peraturan pajak yang ada.

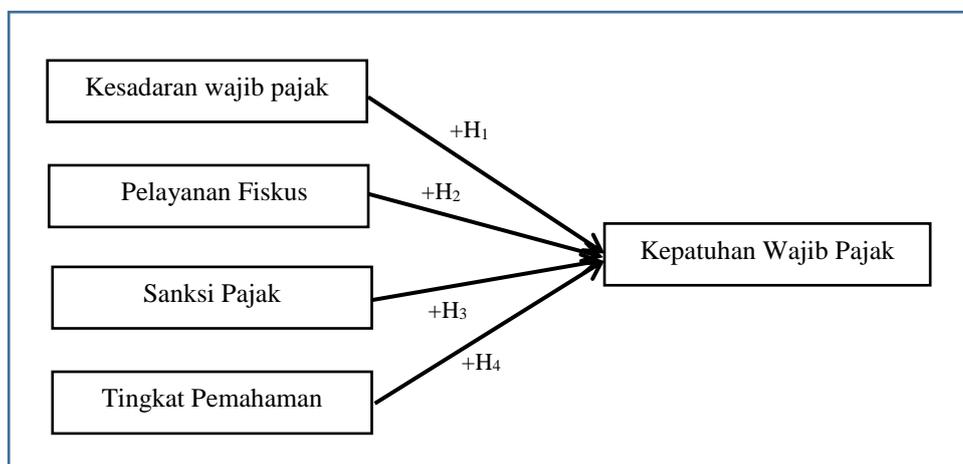
Social Learning Theory atau teori pembelajaran sosial menjelaskan salah satu proses dari pembelajaran sosial yakni proses perhatian (*attentional*) dimana orang akan belajar dari seseorang atau belajar dari sebuah metode pembelajaran, jika orang tersebut telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau metode pembelajaran tersebut sehingga orang akan paham tentang apa yang ia pelajari. Sehingga seseorang akan taat membayar pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pemahaman tentang pajak.

Peneliti menduga semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan yang diberikan oleh wajib pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mutia (2014) tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Atas dasar tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Tingkat pemahaman berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak

C. Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 2. 1
Kerangka Penelitian