

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

Manusia pada umumnya berperilaku dengan cara yang masuk akal. Dalam berperilaku manusia akan memperhitungkan beberapa hal dengan didasarkan pada informasi yang tersedia. Selain itu, dalam berperilaku manusia juga akan memikirkan dampak dari perilakunya. Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh seseorang itu berdasarkan pada beberapa faktor kehendak dengan beberapa pertimbangan – pertimbangan yang mereka ambil, kemudian dijadikan suatu alasan untuk melakukan suatu perilaku, yang dimana didasarkan pada pertimbangan – pertimbangan tersebut akan membentuk *intense* atau niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Seorang individu biasanya akan terdorong untuk melakukan suatu tindakan tertentu disebabkan oleh adanya niat untuk melakukan tindakan itu.

Theory of reasoned action (TRA) menjelaskan bahwa individu memiliki tujuan (*intense*) untuk melakukan suatu tindakan. TRA kemudian dikembangkan menjadi *planned behavior theory* (TPB). Setelah pengembangannya maka terdapat tiga prediktor utama, yaitu *subjective norm*, *attitude toward the behavior*, dan *perceived behavioral control*. Pada setiap orang, pengaruh dari *subjective norm*, *attitude toward the behavior*, dan *perceived behavioral control* tidaklah

sama namun dapat berubah-ubah. Hal tersebut mungkin juga terjadi pada populasi yang berbeda-beda pula.

a. *Attitude toward the Behavior*

Sikap seorang individu terhadap suatu perilaku akan didasarkan oleh keyakinan individu tersebut kepada dampak dari perilakunya. Ajzen (1991) menjelaskan suatu sikap atas segala perilaku adalah fungsi yang berdasar pada *belief* atau keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), yaitu keyakinan tentang dampak positif maupun negatif yang akan diperoleh individu tersebut atas perilaku yang dia lakukan (*salient outcome beliefs*). *Attitude toward the behavior* ditentukan berdasarkan gabungan antara *behavioral beliefs* dengan *outcome evaluation*. Contohnya Wajib Pajak akan memikirkan dampak dari membayar pajak. Apabila Wajib Pajak yakin dampak dari membayar pajak adalah baik seperti tersedianya fasilitas-fasilitas umum yang dibutuhkan oleh masyarakat, adanya perbaikan infrastruktur yang rusak, dan lain-lain maka Wajib Pajak akan patuh membayar pajak. Sebaliknya apabila Wajib Pajak yakin dampak dari membayar pajak tidak baik maka Wajib Pajak tidak akan patuh membayar pajak.

b. *Subjective Norm*

Subjective Norm adalah suatu teori yang melihat faktor sosial. Ajzen (1991) menjelaskan perilaku seorang individu tentu akan mendapatkan penilaian dari individu lain. Orang lain dapat bersikap setuju dari perilaku yang dilakukan oleh seseorang. Orang lain juga dapat bersikap tidak setuju dan menentang perilaku seseorang. Contohnya Wajib Pajak yang patuh membayar pajak akan mendapat penilaian positif dari individu lain seperti mendapat pujian dari keluarga, teman,

dan kerabat. Sebaliknya Wajib Pajak yang tidak patuh membayar pajak akan mendapat penilaian negatif dari individu lain seperti mendapat celaan dari individu lain dan mendapat hukuman sesuai dengan peraturan yang berlaku.

c. *Perceived Behavioral Control*

Perceived behavioral control dapat juga diartikan sebagai *control beliefs* (pengendali keyakinan). Ajzen (1991) menjelaskan keyakinan individu akan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor yang memperkuat keyakinan individu dan faktor-faktor yang memperlemah keyakinan individu. Contohnya apabila seorang Wajib Pajak memiliki informasi positif tentang manfaat membayar pajak, maka keyakinan Wajib Pajak untuk membayar pajak akan semakin kuat sehingga Wajib Pajak tersebut akan patuh membayar pajak. Sebaliknya apabila Wajib Pajak memiliki informasi negatif mengenai manfaat membayar pajak maka informasi negatif tersebut akan memperlemah keyakinan Wajib Pajak untuk membayar pajak sehingga Wajib Pajak tidak akan patuh dalam membayar pajak.

Individu akan merealisasikan keyakinannya menjadi suatu perilaku apabila lebih banyak faktor yang bersifat mendukung keyakinan individu tersebut daripada faktor yang bersifat memperlemah keyakinan individu tersebut. Sebaliknya individu tidak akan merealisasikan keyakinannya menjadi suatu perilaku apabila lebih banyak faktor yang bersifat memperlemah keyakinan individu daripada faktor yang bersifat memperkuat keyakinan individu.

Teori ini menjelaskan bahwa perilaku Wajib Pajak dipengaruhi niat dari Wajib Pajak. Terdapat tiga faktor yang menentukan perilaku dari Wajib Pajak itu, yaitu: (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan Wajib Pajak terhadap hasil jika dia memenuhi kewajiban pajaknya, (2) *normatif beliefs*, yaitu keyakinan Wajib Pajak kepada tanggapan masyarakat dan keinginan Wajib Pajak untuk mendapatkan tanggapan yang baik, dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan dan persepsi mengenai seberapa kuat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat masyarakat untuk memenuhi kewajibannya.

2. *Social Learning Theory*

Sebagai makhluk sosial, manusia akan hidup dilingkungan bermasyarakat bersama manusia lainnya. Dalam kehidupan bermasyarakat, perilaku seorang individu akan dipengaruhi oleh perilaku individu lainnya. Penelitian Robbins (1996) mengatakan bahwa teori pembelajaran sosial adalah individu dapat belajar pemahaman dan pengamatan secara langsung. Terdapat empat proses dalam teori ini meliputi:

a. Proses Perhatian

Beberapa orang dapat menarik perhatian orang lain. Orang yang memperhatikan orang lain dapat mempelajari bagaimana sikap dan perilaku dari orang yang dia perhatikan. Karena orang itu menaruh perhatian pada sikap dan perilaku dari orang yang dia perhatikan. Contohnya seorang Wajib Pajak yang memperhatikan sikap dan perilaku dari tetangganya yang patuh dalam membayar pajak.

b. Proses penahanan

Dalam proses ini seorang individu akan mengingat tindakan orang lain ketika orang itu tidak ada disekitar individu tersebut. Contohnya seorang Wajib Pajak mengingat sikap dan perilaku tetangganya yang patuh dalam membayar pajak saat tetangganya tersebut tidak berada disekitar Wajib Pajak tersebut.

c. Proses Reproduksi Motorik

Dalam proses ini suatu pengamatan yang dilakukan oleh individu akan dirubah menjadi perbuatan. Seseorang dapat mengamati prilaku orang lain kemudian orang tersebut dapat menerapkan prilaku yang diamati tersebut pada dirinya. Contohnya seorang Wajib Pajak mencoba untuk patuh membayar pajak karna terpengaruh oleh sikap dan perilaku dari tetangganya yang patuh membayar pajak.

d. Proses Penguatan

Dalam proses ini prilaku orang lain yang ditiru seorang individu akan diperkuat. Hal tersebut terjadi karna seorang individu disediakan ransangan positif atau anjuran agar berperilaku sesuai dengan orang lain yan ditirunya. Contohnya seorang Wajib Pajak yang awalnya tidak patuh membayar pajak menjadi patuh dalam membayar pajak karna terpengaruh oleh sikap dan perilaku dari tetangganya yang patuh membayar pajak.

Wajib Pajak akan taat dalam membayar pajak jika ada peningkatan infrastruktur atau perbaikan infrastruktur yang rusak. Perilaku Wajib Pajak yang

taat membayar pajak dapat menjadi perhatian dari wajib pajak lainnya seperti keluarga, tetangga, teman, maupun rekan kerja. Perilaku Wajib Pajak yang taat membayar pajak tersebut kemudian akan ditiru oleh Wajib Pajak lain yang memperhatikan perilaku tersebut. Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak yang baik adalah Wajib Pajak yang patuh dalam membayar pajak yang merupakan kewajibannya. Kepatuhan adalah suatu bentuk perilaku dari seorang individu. Kepatuhan berasal dari dalam diri individu tersebut. Kepatuhan dalam membayar pajak adalah suatu bentuk pemenuhan kewajiban dari Wajib Pajak untuk memberikan dukungan terhadap suksesnya pembangunan negara. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berasal dari kata dasar patuh yang berarti sifat patuh atau ketaatan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu bentuk perilaku Wajib Pajak dimana Wajib Pajak tersebut mentaati aturan yang berlaku dengan cara membayar pajak yang telah menjadi kewajibannya sebagai warga negara.

Menurut Gibson (1991) dalam Basit (2014) kepatuhan yaitu motivasi individu, organisasi, dan kelompok untuk bertindak atau tidak bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak pada undang-undang disebut kepatuhan pajak. Karena undang-undang perpajakan adalah aturan yang berlaku dalam pajak. Menurut Nurmantu (2005) terdapat dua jenis kepatuhan yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu kondisi dimana seorang Wajib Pajak secara formal memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada undang-undang perpajakan.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah kondisi dimana secara hakekat Wajib Pajak memenuhi seluruh ketentuan material perpajakannya sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak secara psikologis dijelaskan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013), kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan yang muncul dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri dalam rangka memahami norma-norma perpajakan dan mematuhi seluruh kewajibannya seperti menghitung pajak terutang dengan benar, tepat waktu dalam membayar pajak dan mengisi formulir pajak dengan jelas dan lengkap.

4. Pajak

Pajak adalah hal yang penting untuk membangun negara dan menjalankan pemerintahan karena hasil memungut pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Membayar pajak adalah kewajiban Wajib Pajak dan Wajib Pajak yang baik adalah Wajib Pajak yang patuh membayar pajak. Pajak akan dialokasikan untuk membangun suatu negara guna mencapai kesejahteraan dan pemerataan. Pembangunan tersebut dapat berupa pembangunan fasilitas-fasilitas

umum yang diperuntukkan untuk masyarakat luas. Selain itu pajak juga dapat digunakan untuk pemerataan ekonomi.

Prof.Dr.Rochmat Soemitro, SH : “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum” (Mardiasmo,2013:1). Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.

5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB adalah pajak dengan objek pajak bumi dan bangunan yang pengenaannya diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang pajak bumi dan bangunan. Wajib Pajak yang memiliki tanah atau bangunan wajib untuk membayar pajak bumi dan bangunan.

- 1) Pengertian bumi adalah segala permukaan bumi termasuk juga perairan dan bagian bumi yang ada di bawahnya seperti tambak, rawa-rawa, dan tambang-tambang di lepas pantai.
- 2) Bangunan adalah suatu konstruksi yang diletakkan secara tetap pada tanah dan perairan dengan tujuan untuk lokasi usaha, tempat tinggal, dan tempat yang disewakan. Fasilitas-fasilitas yang tergolong bangunan yaitu:

- a. Jalan kompleks perumahan
- b. Tempat olahraga
- c. Pagar mewah
- d. Tempat penampungan air
- e. Taman bermain anak-anak milik pribadi
- f. Tempat peternakan
- g. Dermaga
- h. Penampungan gas dan minyak
- i. Taman mewah
- j. Tempat galangan kapal
- k. Kolam renang
- l. Jalan tol
- m. Fasilitas lain yang bermanfaat

Terdapat subyek dan obyek dari PBB yaitu:

- 1) Subyek PBB menurut Pasal 1 ayat (1) UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994 adalah orang atau badan yang secara nyata:
 - a. Mempunyai hak atas bumi
 - b. Memperoleh manfaat oleh bumi
 - c. Memiliki, menguasai, serta memperoleh manfaat atas bangunan.
- 2) Obyek PBB

Obyek PBB adalah bumi dan atau bangunan. Bumi dan bangunan dikelompokkan berdasarkan nilai jualnya. Pengelompokan berdasarkan nilai jual

digunakan sebagai pedoman dalam perhitungan pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

3) Bukan Obyek PBB

Fasilitas-fasilitas yang bukan termasuk objek PBB antara lain:

- a. Fasilitas-fasilitas yang digunakan oleh pemerintah untuk menjalankan pemerintahan
- b. Fasilitas-fasilitas yang digunakan untuk melayani kepentingan umum bukan mencari laba atau keuntungan. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain dalam bidang keagamaan, kesehatan, sosial, pendidikan, dan kebudayaan.
- c. Fasilitas-fasilitas yang digunakan untuk tempat pemakaman.
- d. Fasilitas-fasilitas yang digunakan untuk hutan lindung, hutan wisata, hutan suaka alam, dan taman nasional.
- e. Fasilitas-fasilitas yang digunakan untuk situs sejarah.

6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kenyamanan untuk Wajib Pajak saat membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak karena kenyamanan yang dirasakan Wajib Pajak dari kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan sifat patuh membayar pajak. Pelayanan dari pemerintah sangat dibutuhkan oleh Wajib Pajak terlebih lagi bagi Wajib Pajak yang belum memahami bagaimana prosedur yang harus ditempuh untuk membayar pajak bumi dan bangunan sebagai bentuk melaksanakan kewajibannya kepada negara. Wajib Pajak tidak sekedar mengharapkan adanya pelayanan dari pemerintah

namun mereka mengharapkan terdapat pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkan informasi untuk dapat menjalankan kewajibannya sebagai warga negara.

Kualitas merupakan sebuah standar atau kriteria dari barang atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya yang dapat diukur. Pelayanan merupakan kegiatan melayani orang lain yang membutuhkan barang atau jasa. Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk melayani orang lain yang dapat memberikan kepuasan (Murdliatin, dkk, 2015). Menurut Agus dalam Hamidah (2012) pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.

Masyarakat patut mengapresiasi berbagai kegiatan yang dilakukan petugas pajak yang bertujuan untuk meningkatkan pemasukan negara dari hasil memungut pajak. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain menyapa Wajib Pajak agar tepat waktu dalam menyampaikan SPT, sosialisasi melalui berbagai media, dan pawai peduli NPWP. Harapan dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak tersebut adalah meningkatkan penerimaan pajak dari masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua bagian berikut:

1) Metode Penyampaian SPPT

SPPT akan diserahkan dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah menuju ke kantor kelurahan sesuai dengan kelurahan domisili dari Wajib Pajak,

kemudian setelah SPPT diterima oleh kelurahan maka kelurahan akan menyerahkan SPPT kepada ketua RW, kemudian setelah diterima oleh ketua RW maka SPPT akan diserahkan kepada ketua RT, kemudian ketua RT akan menyerahkan SPPT kepada Wajib Pajak.

2) Pelayanan Pembayaran PBB

Pemerintah sudah menyiapkan pelayanan pembayaran PBB dengan sesederhana mungkin dengan tujuan untuk memudahkan Wajib Pajak yang ingin membayar pajak serta lokasi pembayaran pajak yang dekat dengan masyarakat juga bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak yang ingin membayar pajak. Selain itu demi kenyamanan Wajib Pajak, pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung.

Pembayaran PBB dapat dilakukan Wajib Pajak di kelurahan dengan cara membawa uang sesuai dengan jumlah pajak yang terutang padanya dan SPPT PBB. Demi kemudahan Wajib Pajak, pembayaran PBB juga bisa dilakukan di bank-bank terdekat dengan dibantu oleh petugas bank tempat Wajib Pajak membayar PBB.

7. Sanksi Perpajakan

Orang yang melanggar hukum atau peraturan yang berlaku akan dikenakan sanksi. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan dengan tujuan memberi efek jera. Undang-undang merupakan pedoman bagi orang-orang untuk mengetahui tindakan apa yang boleh dilakukan dan tindakan apa yang tidak boleh dilakukan. Purpitasari

(2015) sanksi pajak memiliki tujuan agar masyarakat memiliki rasa takut untuk melanggar undang-undang perpajakan yang telah di tetapkan.

Menurut Mardiasmo (2011) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat untuk mencegah agar norma perpajakan tidak dilanggar oleh Wajib Pajak.

Menurut *Indonesian Tax Review* yang dikutip oleh Hakim (2015), dikenal dua macam sanksi dalam undang-undang perpajakan yaitu:

1) Sanksi Administratif

Adalah pembayaran kerugian kepada negara berupa pembayaran bunga atau kenaikan. Sanksi ini dijatuhkan jika Wajib Pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP. Sanksi administratif terbagi menjadi:

a. Sanksi administratif berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Besarnya denda yang dikenakan dalam sanksi ini ditetapkan sebesar jumlah tertentu, satu angka perkalian dari jumlah tertentu, atau persentasi dari jumlah tertentu. Sanksi administratif dapat ditambah sanksi pidana pada sejumlah pelanggaran. Pelanggaran yang sifatnya disengaja adalah pelanggaran yang dapat dikenai juga dengan sanksi pidana.

b. Sanksi Administrasi berupa Bunga

Pelanggaran yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar akan dikenakan sanksi administrasi berupa bunga. Jumlah bunga yang ditetapkan dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah. Dalam menghitung bunga utang biasa dengan bunga utang pajak terdapat beberapa perbedaan. Bunga berbunga (bunga majemuk) biasanya diterapkan dalam perhitungan bunga utang sementara dalam ketentuan pajak sanksi bunga tidak dihitung berdasarkan bunga majemuk. Besarnya pengenaan bunga dihitung secara tetap dari pokok pajak yang kurang maupun tidak dibayarkan Wajib Pajak. Sanksi bunga akan disertai bunga lagi saat membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan.

c. Sanksi Administrasi berupa Kenaikan

Wajib Pajak paling takut pada sanksi administrasi berupa kenaikan jika dilihat dari bentuknya. Hal ini karna jumlah pajak yang harus dibayar dapat berlipat ganda jika dikenakan sanksi tersebut.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan sebuah tindakan hukum agar Wajib Pajak mentaati norma perpajakan yang berlaku. Sanksi pidana berlaku apabila:

- a. Wajib Pajak tidak mengembalikan SPOP kepada Direktorat Jendral Pajak.
- b. Wajib Pajak menyampaikan SPOP yang tidak sesuai dengan isinya dan/atau keterangan yang dilampirkan tidak benar.

Tindakan Wajib Pajak tersebut akan menyebabkan negara mengalami kerugian. Akibat tindakan tersebut, Wajib Pajak dapat dikenakan sanksi kurungan maksimal 6 bulan penjara atau dikenakan denda maksimal sebesar dua kali pajak terutang.

Pemerintah berharap dengan adanya sanksi-sanksi tersebut, Wajib Pajak dapat patuh untuk membayar pajak terutama dalam membayar PBB yang memang telah menjadi kewajibannya sebagai warga negara dan mentaati segala bentuk peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

8. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah suatu kegiatan yang dapat menambah wawasan Wajib Pajak seputar perpajakan. Dampak yang diharapkan oleh pemerintah dengan diselenggarakannya sosialisasi adalah Wajib Pajak memiliki pengetahuan baru tentang pajak sehingga dengan pengetahuan tersebut, Wajib Pajak menjadi mengerti perannya membayar pajak penting untuk membangun negara dan pada akhirnya Wajib Pajak menjadi patuh membayar kewajibannya.

Binambuni (2013) mengatakan sosialisasi adalah salah satu instrumen untuk memberikan pengetahuan terkait prosedur, tata cara perpajakan, peraturan, serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan kepada para Wajib Pajak. Seorang individu yang pada awalnya belum memiliki pengetahuan tentang suatu ilmu pada akhirnya akan memiliki pengetahuan tentang suatu ilmu dengan adanya sosialisasi.

Sosialisasi menjadi suatu cara yang efektif untuk memberikan pengetahuan kepada Wajib Pajak tentang prosedur membayar pajak, lokasi pembayaran pajak, sanksi pajak, peran penting pajak, serta informasi-informasi lain seputar pajak yang dapat menambah pengetahuan Wajib Pajak. Menurut Keputusan Direktorat Jendral Pajak KEP-30/PJ/2008 menjelaskan bahwa:

Program-program yang berkaitan dengan penyuluhan pajak yaitu:

- a. Mengadakan penyuluhan tentang perpajakan
- b. Mengadakan pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta serta seminar untuk berbagai profesi
- c. Memasang spanduk yang bertema pajak
- d. Memasang iklan diberbagai stasiun televisi
- e. Mengadakan kegiatan *tax goes to campus* yang didalamnya terdapat berbagai kegiatan menarik seperti debat hingga seminar pajak. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menumbuhkan kesadaran mahasiswa tentang pajak. Selain itu terdapat kegiatan *tax education road show* untuk membekali pelajar pengetahuan tentang dasar-dasar pajak.

Harapan dari dilaksanakannya berbagai program tersebut adalah agar masyarakat merasa mudah, cepat, dan benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Program-program tersebut dilaksanakan melalui berbagai sarana antara lain call center, sms taxes, majalah pajak, jurnal pajak, perpustakaan, dan

website pajak yaitu www.pajak.go.id yang sangat mudah diakses melalui *smartphone*, laptop, *notebook*, *netbook*, tablet, dan lain sebagainya.

9. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran berasal dari dalam diri individu. Kesadaran seorang Wajib pajak adalah suatu dorongan yang bersumber dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri yang dipengaruhi oleh pertimbangan pikiran, perasaan, serta pribadi Wajib Pajak yang menghasilkan suatu sifat sadar untuk membayar pajak.

Hendri (2016) “kesadaran Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela”. Rahman (2011) “kesadaran untuk menjadi Wajib Pajak yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum”. Tindakan Wajib Pajak yang tidak membayar pajak termasuk kedalam tindakan melawan hukum karena tindakan tersebut dapat menyebabkan negara mengalami kerugian. Pada dasarnya, hasil pemungutan pajak dari Wajib Pajak akan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran yang dapat mendorong Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya antara lain:

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan suatu partisipasi dari warga negara untuk menunjang pembangunan negara. Wajib Pajak yang menyadari hal ini akan merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah sehingga Wajib Pajak akan menjadi patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak merasa tidak dirugikan karena Wajib Pajak akan merasa

pajak yang mereka bayar akan digunakan untuk membangun negara guna kesejahteraan masyarakat.

- b. Kesadaran bahwa pengurangan beban pajak dan penundaan pembayaran pajak akan merugikan negara. Pengurangan beban pajak dan penundaan pembayaran pajak akan menghambat pembangunan negara. Wajib Pajak yang menyadari hal tersebut akan patuh membayar pajak karena mereka menyadari pengurangan beban pajak dan penundaan pembayaran pajak akan mengurangi pemasukan negara dan berakibat pada terhambatnya penyediaan fasilitas-fasilitas umum yang berarti terhambatnya pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak yang menyadari pajak memiliki dasar hukum yang kuat akan patuh membayar pajak. Pajak adalah kewajiban dari setiap Wajib Pajak. Oleh sebab itu berdasarkan peraturan yang berlaku, pengenaan pajak dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak dan bagi Wajib Pajak yang tidak membayar pajak maka dapat dikenakan sanksi berupa sanksi denda maupun sanksi pidana.

B. PENELITIAN TERDAHULU DAN PENURUNAN HIPOTESIS

1. Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan rasa senang dan puas dari Wajib Pajak. Wajib Pajak yang merasa senang dan puas

dapat memiliki keinginan untuk membayar pajak sehingga terbentuk kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Dewi (2014) memperlihatkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Harmenita (2016) dan penelitian Hardiningsih (2011) yang memperlihatkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sesuai dengan *Theory of Planned Behaviour* yang dikemukakan Ajzen (1991), terdapat prediktor *perceived behavioral control* yang dapat mempengaruhi keyakinan individu untuk melakukan suatu tindakan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu faktor eksternal yang dapat memperkuat keyakinan individu untuk membayar pajak. Sehingga Wajib Pajak akan patuh untuk membayar pajak.

Sesuai dengan *Social Learning Theory* yang dikemukakan oleh Robbins (1996), dijelaskan bahwa seorang individu dapat belajar dari pengamatan dan pemahaman langsung. Seorang individu dapat memiliki ketertarikan terhadap individu lainnya sehingga individu tersebut akan memperhatikan perilaku dari individu yang menarik perhatiannya. Jika individu yang menarik perhatian tersebut adalah individu yang patuh membayar pajak maka perilaku tersebut dapat ditiru oleh individu yang memperhatikannya dalam proses reproduksi motorik. Proses penguatan perilaku patuh membayar pajak dapat terjadi dengan didukung oleh kualitas pelayanan yang baik sehingga Wajib Pajak menjadi senang dan puas.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk melayani orang lain yang dapat memberikan kepuasan (Murdliatin, dkk, 2015). Tindakan atau perilaku seseorang akan dipengaruhi oleh layanan yang didapatkannya karena pelayanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi tindakan atau perilaku seseorang. Hal tersebut berarti secara logis kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pemerintah akan mempengaruhi masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis:

H₁: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah sesuatu yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak sendiri. Kesadaran Wajib Pajak dapat timbul karna berbagai faktor seperti perasaan senang dan puas Wajib Pajak dengan kualitas pelayanan yang baik, pemahaman wajib pajak tentang kegunaan pajak, pemahaman Wajib Pajak tentang dampak tidak membayar pajak, dan lain-lain. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran untuk membayar pajak adalah Wajib Pajak yang baik karna Wajib Pajak tersebut berkontribusi untuk membangun negaranya.

Penelitian Rahman (2011) memperlihatkan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil dari penelitian Dewi (2014) dan hasil penelitian Nugroho (2006) yang memperlihatkan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.

Sesuai dengan *Theory of Planned Behaviour* yang dikemukakan Ajzen (1991), terdapat prediktor *attitude toward the behaviour* yang menjelaskan bahwa keyakinan individu atas dampak dari perilakunya dapat memengaruhi sikap individu tersebut. Kesadaran Wajib Pajak dapat muncul apabila Wajib Pajak memiliki keyakinan atas dampak baik yang akan terjadi apabila Wajib Pajak tersebut membayar pajak. Sehingga Wajib Pajak akan patuh membayar pajak.

Sesuai dengan *Social Learning Theory* yang dikemukakan oleh Robbins (1996), dijelaskan bahwa seorang individu dapat belajar dari pengamatan dan pemahaman langsung. Kesadaran Wajib Pajak dapat timbul dalam diri individu disebabkan oleh pengamatan dan pemahaman individu tersebut terhadap individu lain yang patuh membayar pajak karna memiliki kesadaran dalam hal pajak. Jika seorang individu memiliki ketertarikan terhadap individu lain yang merupakan Wajib Pajak yang patuh membayar pajak karna memiliki kesadaran dalam hal pajak, maka perilaku tersebut dapat ditiru dan diperkuat menjadi kebiasaan individu tersebut.

Hendri (2016) kesadaran Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran adalah faktor internal yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang karena kesadaran berasal dari diri seseorang. Secara logis kesadaran individu yang tinggi untuk membayar pajak dapat meningkatkan kepatuhan untuk membayar pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka dirumuskan hipotesis:

H₂: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

3. Hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah suatu hukuman yang diberikan kepada individu yang melanggar peraturan yang berlaku. Adanya sanksi perpajakan bertujuan untuk memberi Wajib Pajak rasa takut untuk melanggar peraturan perpajakan yang ada sehingga Wajib Pajak dapat dicegah melanggar peraturan perpajakan. Bagi Wajib pajak yang tetap melanggar peraturan perpajakan tentu akan dikenakan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.

Penelitian Layata (2013) memperlihatkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Nugroho (2006) dan hasil penelitian Paramartha (2016) yang menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.

Sesuai dengan *Theory of Planned Behaviour* yang dikemukakan Ajzen (1991), terdapat prediktor *subjective norm* yang menjelaskan bahwa perilaku seorang individu akan mendapatkan penilaian dari individu lain. Sanksi perpajakan adalah suatu hukuman yang dibuat sebagai bentuk tidak setuju terhadap perilaku Wajib Pajak yang tidak patuh membayar pajak. Sanksi perpajakan diharapkan mampu membuat individu menjadi takut untuk tidak patuh membayar pajak.

Sesuai dengan *Social Learning Theory* yang dikemukakan oleh Robbins (1996), dijelaskan bahwa seorang individu dapat belajar dari pengamatan dan pemahaman langsung. Wajib Pajak yang mengamati individu sekitarnya baik keluarga, teman, maupun tetangga yang mendapat sanksi karena melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan akan memahami tentang sanksi perpajakan. Besar kemungkinan Wajib pajak akan mencari tahu hal-hal apa saja yang termasuk tindakan melanggar peraturan perpajakan dan seberat apa sanksi perpajakan yang ditetapkan pemerintah. Jika timbul rasa takut untuk melanggar peraturan perpajakan baik karena mengamati individu lain yang dikenakan sanksi maupun setelah memahami seputar sanksi perpajakan, maka Wajib pajak akan patuh membayar pajak untuk menghindari sanksi perpajakan yang ditetapkan pemerintah.

Purpitasari (2015) sanksi pajak memiliki tujuan agar masyarakat memiliki rasa takut untuk melanggar undang-undang perpajakan yang telah ditetapkan. Sanksi yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentu akan mempengaruhi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya. Secara logis semakin tinggi sanksi pajak yang ditetapkan oleh pemerintah maka kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan karena Wajib Pajak tentunya akan takut kepada sanksi pajak yang tinggi. Berdasarkan penjelasan diatas maka dirumuskan hipotesis:

H₃: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Hubungan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah sarana untuk menambah wawasan masyarakat tentang perpajakan baik peraturan perpajakan, sanksi pajak, sistem perpajakan, manfaat pajak, dan lain-lain. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dapat berpengaruh positif dan negatif tergantung pada isi dari sosialisasinya. Apabila sosialisasi tersebut disampaikan dengan baik seperti dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti masyarakat, dengan ramah, dan lain sebagainya maka kemungkinan sosialisasi tersebut dapat berpengaruh positif. Tetapi sebaliknya jika sosialisasi disampaikan dengan cara yang tidak baik seperti dengan bahasa yang sulit dimengerti masyarakat, dilaksanakan di tempat yang tidak nyaman, dan lain sebagainya maka sosialisasi tersebut dapat berpengaruh negatif.

Penelitian Wurianti (2015) memperlihatkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Binambuni (2013) yang menunjukkan sosialisasi memiliki hubungan yang erat dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sesuai dengan *Theory of Planned Behaviour* yang dikemukakan Ajzen (1991), terdapat prediktor *perceived behavioral control* yang menjelaskan perilaku seorang individu dipengaruhi oleh keyakinan individu tersebut. Sosialisasi perpajakan dapat menjadi sarana untuk menyampaikan informasi-informasi positif seputar perpajakan seperti manfaat membayar pajak, sanksi

pajak, dan lain-lain. Informasi-informasi tersebut dapat mempengaruhi keyakinan Wajib Pajak untuk patuh membayar pajak.

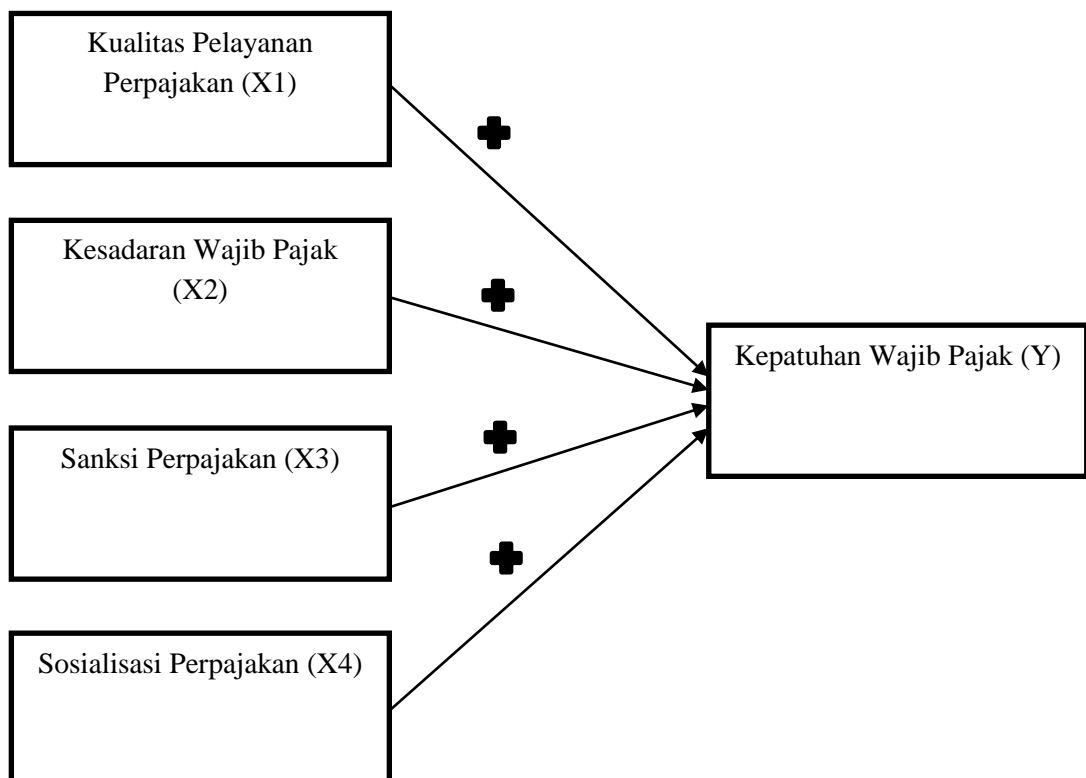
Sesuai dengan *Social Learning Theory* yang dikemukakan oleh Robbins (1996), dijelaskan bahwa seorang individu dapat belajar dari pengamatan dan pemahaman langsung. Sosialisasi perpajakan adalah kegiatan yang dapat dimanfaatkan individu untuk menambah wawasan seputar perpajakan. Dalam sosialisasi perpajakan seorang Wajib Pajak akan diberikan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, sistem perpajakan, manfaat pajak, dan lain-lain. Seorang individu yang mengamati perilaku individu lain yang mengikuti kegiatan sosialisasi perpajakan dapat mengikuti perilaku individu tersebut sehingga individu tersebut akan mendapatkan wawasan seputar perpajakan yang dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Binambuni (2013) mengatakan sosialisasi adalah salah satu instrumen untuk memberikan pengetahuan terkait prosedur, tata cara perpajakan, peraturan, serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan kepada para Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka dirumuskan hipotesis:

H₅: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

C. MODEL PENELITIAN

Gambar dibawah ini merupakan hubungan antara faktor dependen kepatuhan Wajib Pajak dengan faktor independen yaitu kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan.



Gambar 2.1. Model Penelitian