

BAB II

TINJAUAN PUSTAKAN

A. Rerangka Teori dan Penurunan Hipotesis

1. Teori Perilaku Berencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Berencana atau *Theory of Planned Behavior* diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. TPB dipakai dalam mengkaji suatu perilaku pada individu sebagai wajib pajak yang terpengaruh niat membayar pajak. Terdapat tiga faktor penentu dalam munculnya niat berperilaku menurut Jayanto, (2011) yaitu: (i) *Behavioral Beliefs*, adalah suatu kepercayaan individu akan suatu hasil dari mengevaluasi perilaku, (ii) *Normative Beliefs*, yaitu suatu kepercayaan terhadap suatu harapan norma dan motivasi dari orang lain dalam mencukupi sebuah harapan, (iii) *Control Beliefs*, yaitu kepercayaan akan suatu keadaan yang dapat menahan dan menunjang sebuah perilaku yang nantinya akan ditampilkan ditambah persepsinya terhadap suatu perilaku dengan menilai seberapa kuat hal-hal yang mendukung serta menghambat perilaku tersebut (*perceived behavior control*).

Teori ini menjadi relevan karena mampu memperkuat teori atribusi untuk menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian. Kesan akan terbentuk dari pola pikir individu untuk memengaruhi niat serta keyakinan pada diri sebelum melakukan sesuatu.

2. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan menentukan perilaku seseorang apakah perilaku itu timbul karena pengaruh internal atau eksternal (Santi dan Zulaikha, 2011). Perilaku internal adalah perilaku yang terjadi atas kehendak diri sendiri, sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang terpengaruh dari orang lain atau dari luar diri, artinya perilaku individu terjadi atas tuntutan situasi dari lingkungan.

Menurut Nugraheni, (2015), pemberian atribusi terjadi karena kecenderungan sifat manusia dalam menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang tersebut. Akan tetapi kecenderungan ini tidak serta-merta hanya bersumber dari luar diri orang yang bersangkutan.

Teori ini menjadi relevan karena mampu memperkuat serta mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Persepsi yang timbul dari diri suatu individu akibat dari pengaruh lingkungan sekitarnya terhadap pelaporan perpajakan yang akan berpengaruh pada penilaian terhadap diri sendiri terhadap pajak. Menjadikan kesan tersebut akan terwujud melalui sebuah tindakan akankah patuh atau tidak.

3. Penerimaan Terknologi Informasi (*Theory Acceptance Model*)

TAM mempengaruhi penggunaan sistem informasi yang digunakan dalam menjelaskan penerimaan individu dengan menggunakan sistem informasi disebut metode penerimaan terknologi informasi atau sering

disebut *Theory Acceptance Model* (TAM). Pada tahun 1989 Davis memperkenalkan TAM dengan tujuan untuk menerangkan faktor-faktor penentu yang memengaruhi diterimanya tingkat pemakaian komputer, serta menerangkan suatu perilaku dari pemakaian akhir teknologi (*end user*), yang memperlihatkan hasil dari minat dan tingginya penerimaan dalam penggunaan sistem informasi dan teknologi.

4. Pengaruh Lingkungan Sosial pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor lingkungan memberi pengaruh terhadap Wajib Pajak. Lingkungan sosial adalah bagian dari lingkungan yang terdapat individu-individu atau kelompok yang berinteraksi, termasuk harapan sosial serta seluruh aspek kemasyarakatan (Mintarto dkk., 2015). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh lingkungan, sedangkan lingkungan tersebut dipengaruhi oleh variabel yang ada di lingkungan tersebut hingga membentuk sebuah lingkungan yang *compliance* dan *non compliance*. Lingkungan yang *compliance* nantinya akan menjadikan wajib pajak lebih patuh (Daroyani, 2010 dalam Santi dan Zulaikha, 2011):

1. Lazy compliance, komponen atau perilaku yang berkaitan erat dengan wajib pajak sendiri, dan dituntut belajar memakai peraturan yang telah diubah secara rumit, formulir yang sulit dipahami, pencatatan secara detail, permintaan laporan yang macam-macam sehingga mengakibatkan kegagalan dalam mempersingkat waktu serta energi untuk melaporkan pajak.

2. *Brokered compliance*, lingkungan dimana seseorang memperoleh nasehat dari profesional untuk menimbulkan kepatuhan wajib pajak.
3. *Social compliance*, pengaruh tekanan dari orang-orang di sekitar dan komunitas secara langsung maupun tidak langsung menjadikan seseorang patuh akan hukum.

Lingkungan yang tidak kondusif akan menambah kemungkinan adanya individu untuk tidak patuh terhadap kewajiban pajak. Lingkungan tidak kondusif yaitu: Lingkungan bisnis wajib pajak yang sangat sulit untuk diterapkan dan untuk di ikuti suatu peraturan yang berlaku. Prosedur yang terlalu rumit dan berbelit-belit memaksa wajib pajak untuk mengeluarkan biaya lebih dalam urusan dikantor pajak. Para petinggi serta para tokoh masyarakat yang tidak patuh terhadap pajak membuat contoh yang tidak baik bagi masyarakat. Hal tersebut di dukung dengan penggunaan *Theory of Planned Behavior* sebagai pengukur perilaku individu terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mintarto dkk., (2015) dan Aryati dan Putritanti, (2016) mengatakan bahwa lingkungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga sudah dibuktikan bahwa lingkungan berpengaruh positif dengan kepatuhan pajak oleh (Santi & Zulaikha, 2011). Semakin baik lingkungan berarti melakukan kewajiban pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

**H1 : Lingkungan sosial berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan
Wajib Pajak.**

**5. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak**

Pengetahuan adalah informasi yang didapat dari proses pengamatan yang didasari dari akal atau pemikiran. Pengetahuan muncul ketika seseorang belum pernah melihat atau mengetahui hal yang dianggap tidak diketahui sebelumnya, dan sebuah kebenaran yang belum kita pahami sebelumnya. Menurut Jayanto, (2011), pengetahuan dan pemahaman pajak merupakan proses dimana wajib pajak memahami seberapa banyak ilmu dan wawasan pajak serta paham akan aturan perpajakan secara baik kemudian diterapkan dalam pembayaran pajak. Dalam pelaporan SPT wajib pajak harus memiliki NPWP sebagai syarat untuk membayar pajak.

Syarat tersebut dapat menjadi indikator pengukur tingkat kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Bagi wajib pajak yang baru terlebih dahulu mendaftar guna mendapat NPWP. Setelah mendapatkan NPWP Wajib Pajak harus memperbarui agar dapat membayarkan secara berkala, dan selanjutnya pemilik NPWP harus ditindaklanjuti. Proses yang sedemikian rupa membuat Wajib Pajak terkadang enggan untuk membayar kewajiban membayar pajaknya.

Menurut Utami dkk., (2013), pada dasarnya ketika masyarakat dapat mengetahui dan memahami peraturan pajak maka masyarakat juga akan

mematuhi peraturan pajak. Hal tersebut membuktikan bahwa masyarakat mengetahui tentang perpajakan hingga mereka patuh terhadap membayar pajak.

Suyono (2016), dan Nugroho dkk., (2016), dalam penelitiannya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Apabila wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan pajak dengan benar maka kepatuhan wajib pajak akan semakin naik juga. Hal tersebut juga sejalan dengan teori atribusi, penerapan pengetahuan perpajakan mempengaruhi wajib pajak dalam pengambilan keputusan tentang bagaimana cara melaporkan pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pengetahuan pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

6. Persepsi Kemudahan Teknologi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi pajak berarti bahwa Wajib Pajak menganggap teknologi pajak jauh lebih mudah untuk dipahami sehingga dengan demikian akan mudah dalam penggunaan tanpa harus membutuhkan usaha lebih dalam penggunaan teknologi pajak. Jika Wajib Pajak menanggapi teknologi pajak jauh lebih mudah dalam penggunaannya, maka akan lebih banyak Wajib Pajak yang akan

menggunakan serta lebih sering dalam penggunaannya. Sehingga secara tidak langsung kemudahan dalam menggunakan teknologi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Setyana, 2017)

Menurut Nurbaiti dkk., (2016), semakin berkembangnya di era modern, Wajib Pajak menuntut pemerintah agar menciptakan suatu inovasi baru mengenai pajak guna mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan pajaknya sehingga mempermudah dalam membayarkan pajak kedepannya. Dengan begitu, DJP melaksanakannya modernisasi perpajakan yaitu dengan rancang suatu sistem yang berbasis teknologi elektronik pajak.

a. *E-SPT* (Elektronik surat pemberitahuan)

E-SPT adalah aplikasi yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan SPT agar lebih mudah. *E-SPT* merupakan bentuk inovasi dari institusi Dirjen Pajak karena selama puluhan tahun pengelolaan penerimaan negara dari sektor pajak yang dilaporkan oleh Wajib Pajak secara manual menghabiskan banyak kertas, namun hal tersebut dapat diminimalisir dengan penggunaan *E-SPT*.

b. *E-filing* (Elektronik filling)

E-filing adalah sistem atau aplikasi yang digunakan dalam menyampaikan laporan pajak dengan media elektronik secara online dan *Real Time* yang dapat digunakan oleh seluruh wajib pajak di Indonesia. pada umumnya penyampaian SPT tahunan secara elektronik dapat dilakukan melalui *e-filing*.

c. *E-registration* (Elektronik registrasition)

E-registration adalah sistem atau aplikasi yang digunakan wajib pajak untuk mendaftarkan NPWP, serta melakukan proses penguusaha kena pajak (PKP), serta dilakukannya perubahan data milik wajib pajak.

Menurut Aryati dan Putritanti, (2016), di zaman globalisasi, penggunaan teknologi secara terus-menerus digunakan sebab dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas dalam membayarkan dan melaporan pajak. Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi dapat memberikan kemudahan dalam mempersingkat waktu, keakuratan dan *paperless*. Dengan menggunakan modernisasi sistem berbasis *e-system* diharap mampu meningkatkan nilai kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan. Sebaliknya jika sistem administrasi secara manual hal tersebut dinilai akan membuat keterlambatan jika transaksi yang disetorkan besar, karena akan memakan banyak waktu dan terjadi keterlambatan dan memungkinkan terkenanya sanksi. Terlebih lagi ketika terjadi kesalahan (*human error*) proses perekaman data oleh fiskus. sistem yang penggunaannya masih menggunakan proses manual dalam administrasi perpajakan dinilai akan kurang efektif dan mempunyai kelemahan khususnya untuk mencukupi kebutuhan perpajakan. Simanjuntak dan Mukhlis, (2012) juga berpendapat bahwa sistem sistem perpajakan akan lebih efisien ketika kebijakan perpajakan dirancang sedemikian rupasehingga tingkat pajak rasional, mekanisme pemungutan pajak lebih efisien.

Damayanti dan Amah, (2018), dan Handayani dkk., (2012) dalam penelitiannya mengatakan bahwa sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga di dukung dengan penggunaan TAM, kurangnya minat untuk menggunakan teknologi mengakibatkan TAM sulit diterapkan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Persepsi kemudahan teknologi pajak berengaruh Positif pada tingkat kepatuhan Wajib pajak.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

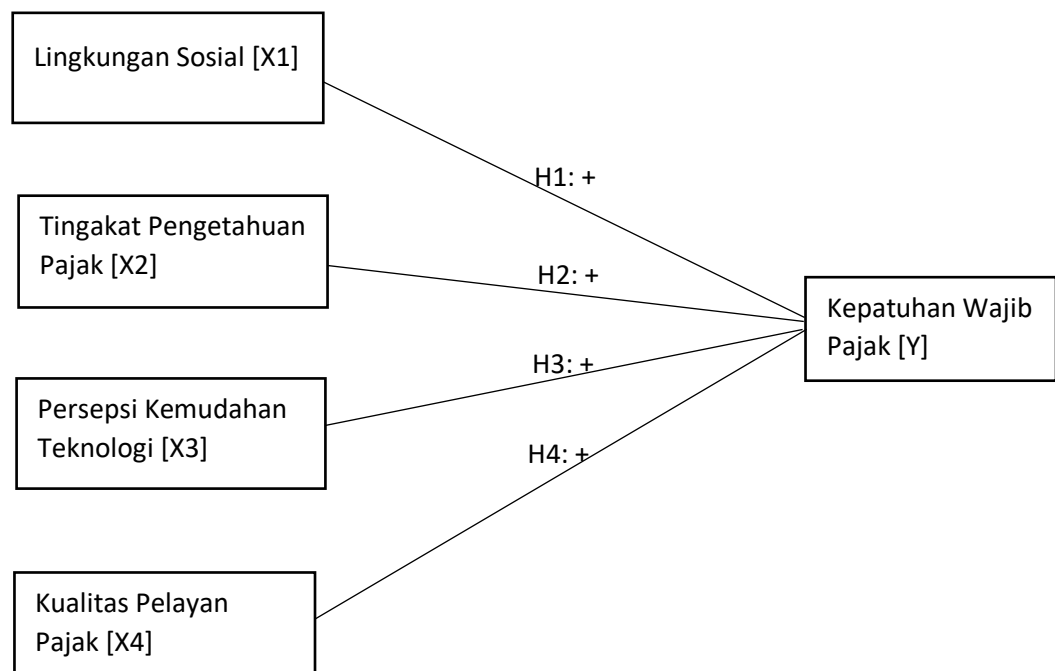
Dalam pajak juga terdapat pelayanan yang diartikan sebagai layanan yang diberikan DJP kepada wajib pajak guna memberikan kenyamanan bsgi wajib pajak sehingga dapat memenuhi kewajiban pajakannya. Menurut Mahardika (2015), pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan secara umum kepada semua wajib pajak karena dijalankan oleh intansi pemerintah yang bertujuan untuk kebutuhan masyarakat atau dalam rangka melaksanakan perundang-undangan dan tidak berorientasi pada profit. Diharapkan fiskus memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

As'ari dan Erawati, (2018), dalam penelitiannya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Kurniati dkk., (2016), dalam penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh

signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Menurut Utami dkk., (2013) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan mendapatkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak maka akan cenderung membuat wajib pajak lebih patuh dalam membayar kewajiban pajaknya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

8. Model Penelitian



Gambar 2.1. Model Penelitian