

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. *Theory Of Perceived Behavior (TPB)***

Ajzen (1991) menjelaskan tentang *Theory Of Perceived Behavior (TPB)* dalam penelitiannya menyatakan bahwa selain sikap yang ditunjukkan terhadap tingkah laku dan norma-norma subyektif, dalam bersikap individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah yaitu suatu kemampuan untuk melakukan suatu tindakan. Dalam teori ini menyatakan suatu keputusan yang dapat menampilkan tingkah laku merupakan suatu proses yang rasional untuk melakukan suatu tujuan sesuai dengan urutan-urutan dalam berfikir.

Individu memilih tingkah laku yang dipertimbangkan, resiko dari setiap tingkah laku dan akhirnya akan dibuat keputusan akan diambil tindakan atau tidak. Di dalam teori ini juga dijelaskan bahwa suatu perilaku itu timbul karena terdapat niat didalam individu tersebut. Munculnya niat dalam individu dalam berperilaku dapat ditentukan oleh tiga faktor :

- a. *Normatif beliefs*, merupakan keyakinan mengenai harapan normative dari orang lain dan motivasi dalam diri untuk memenuhi harapan tersebut.
- b. *Behavioral beliefs*, merupakan suatu keyakinan dari individu mengenai hasil dari suatu perilaku yang ditimbulkan dan evaluasinya.

- c. *Control beliefs*, merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang ditimbulkan dan persepsi atas seberapa kuat hal tersebut dapat mendukung atau menghambat perilaku itu.

Teori diatas dapat menjadi dasar sebagai pengukuran individu yang menyadari akan pentingnya membayar pajak yang selanjutnya akan mempengaruhi kepatuhan membayar pajak.

## 2. Teori Perpajakan

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi atas pemberian hak kepada Negara dalam hal pemungutan pajak. Teori-teori menurut Mardiasmo (2011) diantaranya :

- a. Teori Asuransi

Negara menjalankan tugasnya untuk melindungi keselamatan jiwa, harta benda dan hak-hak dari masyarakatnya. Masyarakat harus membayar pajak diibaratkan sebagai *premi asuransi* karena akan memperoleh jaminan keselamatan tersebut.

- b. Teori Kepentingan

Merupakan pembagian beban pajak kepada masyarakat yang didasarkan pada suatu kepentingan masing-masing orang. Semakin besar

kepentingan seseorang maka akan semakin tinggi pajak yang harus dibayarkan kepada Negara.

c. Teori Daya Pikul

Beban pajak yang ditanggung seseorang harus sama beratnya, hal ini berarti bahwa pajak yang ditanggung harus sesuai dengan daya pikul masing-masing individu. Untuk mengukur daya pikul terdapat dua pendekatan yaitu :

1. Unsur obyektif, yaitu dengan melihat seberapa besar penghasilan atau kekayaan yang dimiliki individu.
2. Unsur subyektif, yaitu dengan melihat besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhinya.

d. Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan masyarakat dengan negaranya. Sebagai warga Negara yang baik dan berbakti maka warga harus sadar bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban

e. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terlihat pada akibat dari adanya pemungutan pajak, dal hal ini berarti memungut pajak berarti menarik daya beli dari

rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga Negara, yang selanjutnya Negara akan meneruskan daya beli tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kesejahteraan masyarakat. Dengan mementingkan kepentingan seluruh masyarakat.

### 3. Definisi Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH pengertian pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang(yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi)yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayarpengeluaran umum.

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan , pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### i. Fungsi Pajak

Fungsi Pajak Menurut Mardiasmo (2011)adalah :

##### 1. Fungsi *Budgetair* (Penerimaan)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran yang dibutuhkannya.

## 2. Fungsi Mengatur (*Regulatory*)

Pajak memiliki fungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### ii. Pengelompokan Pajak

Pajak dikelompokkan menjadi dua menurut Mardiasmo (2011) yaitu :

#### 1. Menurut Golongannya

a. Pajak Langsung merupakan pajak yang harus dibayarkan sendiri oleh seorang wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada pihak lain.

Contoh : Pajak Penghasilan

b. Pajak Tidak Langsung merupakan pajak yang akhirnya akan dibebankan atau dilimpahkan tanggungannya ke orang lain.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

#### 2. Menurut Sifatnya

a. Pajak Subyektif merupakan pajak yang berdasarkan pada subyeknya, artinya memperhatikan keadaan seorang wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

- b. Pajak obyektif merupakan pajak yang dikenakan pada obyeknya tanpa memperhatikan keadaan dari diri seorang wajib pajak.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

### 3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak Pusat, merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai biaya rumah tangga Negara.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Bea Materai.

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

Pajak daerah dibagi menjadi dua, yaitu :

- Pajak Provinsi meliputi : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- Pajak Kabupaten/Kota meliputi : Pajak Hotel, Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Restoran.

### iii. Asas Pemungutan Pajak

Didalam tata cara memungut pajak terdapat beberapa asa pemungutan pajak Menurut Mardiasmo (2011) :

- a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

b. Asas Sumber

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

c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara.

iv. Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat beberapa system pemungutan Pajak Menurut Mardiasmo (2011) :

a. *Official Assessment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Sistem ini memiliki ciri-ciri diantaranya :

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.

- Wajib pajak bersifat pasif
- Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem ini memiliki ciri-ciri diantaranya :

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System*

Merupakan suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

#### 4. Kepatuhan Membayar Pajak

Kepatuhan merupakan ukuran dari sampai dimana seorang wajib pajak itu dapat memenuhi dan mematuhi undang-undang mengenai perpajakan dan memenuhi bidang perpajakan (Pramushinta, 2011). Kepatuhan dalam perpajakan merupakan sikap tunduk, taat dan patuh serta melaksanakan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan dan dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang melakukan atau memenuhi semua kewajiban pembayaran perpajakannya dan mengikuti semua aturan perundang-undangan yang berlaku dapat disebut dengan kepatuhan untuk membayar pajak.

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 pasal 2, yang berisi syarat ditetapkan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu, adalah sebagai berikut ini :

1. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu yang meliputi :
  - a. Menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dengan tepat waktu dalam masa tiga tahun pajak terakhir yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu.
  - b. Menyampaikan surat pemberitahuan masa yang terlambat selama tahun terakhir sebelum tahun penetapan wajib pajak sesuai dengan kriteria tertentu untuk masa pajak selama Januari sampai November dan tidak

melebihi lebih dari tiga masa pajak pada setiap jenis pajak dan tidak secara terus menerus.

- c. Semua surat pemberitahuan masa yang selama satu tahun terakhir dan sebelum tahun ditetapkannya wajib pajak dengan kriteria tertentu selama masa pajak dari bulan Januari sampai dengan November sudah disampaikan.
  - d. Surat pemberitahuan masa yang terlambat penyampaiannya maksudnya adalah seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa tidak melebihi batas waktu menyampaikan surat pemberitahuan masa pada masa pajak tahun berikutnya.
  - e. Tidak memiliki tunggakan pajak pada semua jenis pajak, kecuali adanya perizinan atau syarat tertentu untuk menunda pembayaran pajak
2. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik dan audit dari lembaga pengawasan keuangan pemerintah yang menghasilkan hasil pendapat wajar tanpa pengecualian dalam tiga tahun.
  3. Tidak pernah melakukan tindak pidana sehingga dapat dipidana dalam bidang perpajakan yang berdasarkan dengan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dengan waktu lima tahun terakhir.

Maka dari itu kepatuhan seseorang membayar pajak dapat dinilai dari kesediaan, kemauan dan perilaku seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan prosedur perpajakan sesuai dengan peraturan dan perundangundangan yang berlaku.

## 5. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat, ataupun taraf. Sedangkan pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Jatmiko(2006) pelayanan merupakan caramelayani (mengurus, membantu atau menyiapkan segala sesuatu keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang).

Menurut Tahar dan Rachman(2014) pelayanan merupakan suatu perilaku seseorang terhadap orang lain yang ditunjukkan dengan memberikan suatu informasi, fasilitas, motivasi dan sarana tanpa adanya kepemilikan dan digunakan untuk memberikan kepuasan, kenyamanan serta agar orang tersebut merasa dihargai. Suatu pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat biasanya dilakukan dengan cara sosialisasi, pembinaan dan pengawasan kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan berarti pelayanan yang dapat didapatkan seseorang dalam hal yang berhubungan dengan perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan yang diterima oleh wajib pajak bisa jadi pengukuran seberapa tingkat kepatuhan seseorang dalam melakukan kewajibannya. Parasuraman, dkk (1985) dalam *Gap*

*Theory* menyatakan bahwa suatu kualitas pelayanan adalah suatu perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan atau konsumen dengan penilaian pelanggan/konsumen terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan atau pemberi layanan. Artinya kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan suatu pihak yang akan menjadi penilaian terhadap kinerja yang dilakukan. Semakin baik pelayanan perpajakan yang diterima oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi kemauan seseorang membayar pajak.

Menurut (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011) terdapat 4 pelayanan yang berkualitas, diantaranya :

- a. Prosedur administrasi dibuat sederhana agar mudah dipahami dan dimengerti oleh semua wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), adanya system informasi pajak dan sitem administrasi pajak yang menunjukkan semakin prima pelayanan di KPP
- b. Petugas pajak yang memberikan pelayanan perpajakn diharapkan memiliki kemampuan dan kompetensi dalam hal *skill, knowledge* dan *experience* dalam bidang perpajakan baik dalam memberikan pelayanan, adminitrasi pajak, undang-undang mengenai pajak serta dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak baik di dalam KPP ataupun bank tempat pembayaran pajak dengan ramah dalam

memberikan penjelasan agar wajib pajak paham dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan.

- c. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran melalui *e-Banking* yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, menyampaikan SPT melalui *dropbox*, melakukan pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filing*, dan juga melakukan pendaftaran NPWP melalui *e-registration* sehingga wajib pajak tidak perlu dating ke KPP.
- d. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dengan melakukan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dengan adanya perluasan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak

Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan tersebut dapat memberikan rasa kepuasan kepada pelanggannya serta dapat memenuhi standar pelayanan yang nanti dapadipertanggungjawabkan.

## **6. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan meliputi segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai pajak bagaimana prosedur perpajakan dan pengetahuan mengenai sanksi perpajakan itu sendiri. Menurut (Hardiningsih dan Pancawati, 2011) pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap

dan tata kelakuan wajib pajak atau suatu kelompok wajib pajak dalam usaha untuk mendewasakan wajib pajak yang dilakukan dengan cara sosialisasi dan juga pelatihan. Pengetahuan sangat berpengaruh terhadap kemauan membayarpajak karena berhubungan dengan pengetahuan mengenai sanksi dan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan semakin banyak pengetahuan seseorang mengenai sanksi perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan seseorang, semakin banyak orang mengenai sanksi yang berlaku maka orang akan semakin rajin melakukan pembayaran pajak.

Dibuat peraturan mengenai perpajakan bertujuan untuk menertibkan pelaksanaan pelayanan perpajakan yang sesuai dengan aturan dan untuk menciptakan kepatuhan perpajakan itu sendiri atau sanksi pajak dapat dijadikan alat pencegahan seseorang dalam melakukan pelanggaran terhadap kewajiban pembayaran pajaknya. Seorang wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang diperoleh dari lingkungan sekitar maupun dari media cetak dan on-line tentunya akan mengetahui seberapa pentingnya membayar pajak, bagaimana sistem pembayaran pajak serta memiliki kemampuan untuk menghitung besaran pajak yang harus dibayarkan.

## **7. Kesadaran Membayar Pajak**

Pengertian kesadaran itu sendiri dapat dilihat dari sikap manusia untuk dapat memahami suatu realita dan cara bersikap dan menyikapi suatu

realita di dalam masyarakat. (Widayati dan Nurlis, 2010) mengatakan bahwa kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, dalam diri sesama manusia, masa lalu dan kemungkinan masa depan. Kesadaran itu sendiri menurut peneliti datang sendiri dari dalam diri wajib pajak mau atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, apabila niat dalam diri wajib pajak ini tinggi maka kesadaran wajib pajak juga akan tinggi, yang nantinya juga akan mempengaruhi penerimaan pajak Negara semakin meningkat.

Kesadaran dan kesukarelaan wajib pajak tentunya tidak mudah diwujudkan apabila pajak itu tidak diwajibkan dan tidak bersifat memaksa, karena sifat pajak yang bersifat wajib dan memaksa inilah semua wajib pajak mau tidak mau harus membayar kewajiban pajaknya. Dalam hal ini masyarakat juga dituntut untuk dapat menyisihkan sebagian hasil pendapatan pribadinya untuk dibayarkan kepada Negara, karena sebenarnya pajak yang dibayarkan kepada Negara nantinya juga akan digunakan untuk pembangunan nasional dan dikembalikan kembali kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas umum. Akan tetapi, tidak semua masyarakat percaya akan hal ini, masyarakat masih banyak yang berfikir bahwa uang yang dibayarkan masyarakat kepada pihak pajak hanya akan dikorupsi oleh pemerintah.

Terdapat banyak bentuk hal yang mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya, diantaranya adalah pertama kesadaran bahwa pajak yang dibayarkan merupakan sebuah partisipasi wajib pajak

dalam membantu menunjang pembangunan Negara. Dengan adanya kesadaran ini maka wajib pajak akan merasa tidak terbebani dalam membayar pajak karena ini untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat luas. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayarana pajak akan merugikan Negara.

Negara akan merasa dirugikan karena tertundanya pembayaran pajak yang akan berdampak pada penundaan pembangunan nasional. Ketiga, kesadaran bahwa pembayaran pajak ditetapkan dalam perundang-undangan sehingga bersifat memaksa. Kesadaran ini membuat wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena hal ini telah diatur dalam undang-undang dan apabila tidak memenuhi dapat dikenakan sanksi.

Masyarakat saat ini tidak hanya memiliki sikap patuh dan taat terhadap apa yang menjadi kewajibannya dalam hidup berbangsa dan bernegara. Masyarakat saat ini juga sudah mulai kritis dalam menyikapi hal-hal yang berhubungan dengan pemerintahan termasuk didalamnya adalah mengenai pengalokasian pendapatan yang diperoleh dari masyarakat.

Sarana dan prasaran yang disediakan oleh pemerintah tentunya harus dapat dirasakan oleh masyarakat baik itu dalam bidang social, pendidikan dan kesehatan. Sekolah gratis, adanya dana BOS, Jaminan Kesehatan dan sara transportasi yang semakin baik saat ini sudah dapat dirasakan oleh

sebagian masyarakat, hal ini berarti pemerintah sendiri dalam mengalokasikan dana pendapatannya dengan baik, namun mungkin masih belum banyak masyarakat yang tidak merasakan pembangunan Negara dalam ketiga bidang tersebut. Semakin ditingkatkannya kesadaran wajib pajak maka kesejahteraan Negara juga akan semakin meningkat (Susanto,2012).

### **8. Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan Sistem *E-Tax Services***

Presepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan suatu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Menurut (Handayani, dkk 2012) persepsi sendiri dapat dinyatakan sebagai proses pengorganisasian, penginterpretasian yang stimulus dari organisasi atau individu sehingga dapat diartikan sebagai suatu yang muncul dalam diri individu. Presepsi merupakan suatu proses dimana seorang individu melakukan proses proses menseleksi, mengorganisir dan menginterpretasikan rangsangan dengan tujuan memberikan suatu gambaran tersruktur dan bermakna (Akbar, dkk, 2015). Persepsi merupakan respon seseorang terhadap suatu hal tertentu. Apabila persepsi seseorang itu baik tentang suatu hal dalam hal ini dalam hal adanya pelayanan dengan system yang baru maka akan membawa dampak yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Sistem perpajakan menggunakan media elektronik atau *e-Tax Services* dalam setiap tahunnya pasti mengalami perubahan dan perbaikan untuk memaksimalkan proses administrasi perpajakan sehingga baik wajib pajak maupun petugas pajak sendiri dapat merasakan semakin mudahnya system administrasi dalam pembayaran pajak. Teknologi pada jaman sekarang sangatlah maju, peneliti sendiri merasakan sendiri bahwa perkembangan pesat mengenai teknologi informasi, sekarang ini dalam berhubungan seperti tidak terbatas ruang dan waktu dapat dilakukan dimana saja. Pada jaman dahulu mungkin teknologi internet atau media on-line belum banyak digunakan karena alat yang sangat terbatas, namun sekarang alat teknologi sangat maju dan hamper semua orang menggunakan media on-line dalam menjalankan aktivitas dalam berhubungan atau bertukar informasi.

Menurut (Pandiangan 2008:40 dalam Permatasari, dkk, 2015) mengatakan bahwa sistem elektronik pajak yang sudah diterapkan meliputi :

- a. *e-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online merupakan suatu system yang terbagi menjadi dua yaitu system yang digunakan oleh wajib pajak sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara online dan sebagai sara yang digunakan Petugas Pajak dalam memproses pendaftaran wajib pajak.
- b. *e-SPT* merupakan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik. Menurut Direktorat Jendral Pajak *e-SPT* merupakan surat

pemberitahuan dengan program aplikasi dan fasilitas dari Direktorat Jendral Pajak yang berguna untuk memelihara data, merekam data dan mencetak Surat Pemberitahuan beserta lampirannya dan dapat dilaporkan langsung ke Kantor Pelayanan Pratama.

- c. *e-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara on-line dengan menggunakan website Direktorat Jendral Pajak maupun Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP)
- d. *e-Billing* yang sebelumnya disebut *e-Payment* merupakan pembayaran pajak yang dilakukan dengan system elektronik. Sistem ini terhubung langsung ke dalam database Direktorat Jendral Pajak yang melalui bank persepsi.

## **B. Penurunan Hipotesis**

### **1. Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Parasuraman, dkk (1985) dalam *Gap Theory* menyatakan bahwa suatu kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan atau konsumen dengan penilaian pelanggan/konsumen terhadap kinerja nyata yang didapatkan dari suatu penyediaan atau pemberi layanan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kualitas suatu tindakan yang dapat memberikan rasa nyaman dan puas terhadap penerimanya (Permatasari dkk, 2015). Hardiningsih dan Yulianawati (2011) dalam penelitiannya bahwa kemauan seorang Wajib Pajak dalam

memenuhi kewajiban pajaknya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik terhadap Wajib Pajak. Penelitian lain dilakukan oleh Nuzula (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan membayar pajak.

Rahman (2013) dalam penelitiannya menemukan hasil yang berbeda yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini senada dengan hasil penelitian Winurengan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak. Dari perbedaan argument diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepatuhan seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpajakan akan membuat seorang wajib pajak mau untuk membayar pajak. Berdasarkan adanya perbedaan hasil penelitian maka peneliti membuat hipotesis :

**H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak**

## **2. Pengetahuan Perpajakan**

Husen (2013) mengatakan bahwa pengetahuan mengenai pajak yang diketahui oleh wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar kewajiban pajaknya. Handayani, dkk (2011) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman mengenai

perpajakan akan meningkatkan kemauan seorang Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meningkatnya suatu pengetahuan perpajakan didalam masyarakat baik melalui pendidikan formal atau informal akan berdampak positif pada kesadaran membayar pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Pengetahuan perpajakan tidak hanya meliputi tentang prosedur, tata cara dan pengetahuan mengenai cara membayar pajak yang benar dan baik, namun juga tentang mengenai sanksi bagi wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban pajaknya.

Sanksi dan peraturan dibuat untuk menertibakan dan melancarkan system pembayaran kewajiban pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, maka dari itu jika sanksi dan peraturan dijalankan dengan baik maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak. Berdasarkan adanya perbedaan hasil penelitian maka peneliti membuat hipotesis :

**H<sub>2</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.**

### **3. Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya menjadi suatu hal yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pajak,

apabila Wajib Pajak semakin sadar akan pentingnya membayar pajak maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tahar (2014) kesadaran wajib pajak berperan penting dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini juga senada dengan yang dinyatakan oleh Sari (2011) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan sehingga Wajib Pajak membayar pajaknya secara tepat waktu dan dengan sikap sukarela.

Akan tetapi beberapa argument diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012) yang menuturkan bahwa kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak belum sepenuhnya berpengaruh karena Wajib Pajak belum sepenuhnya dapat menyadari arti penting membayar pajak untuk Negara. Penelitian yang menyatakan hasil yang berbeda juga disampaikan oleh Setyonugroho (2012) yang menyatakan bahwa wajib pajak belum menyadari langsung arti penting pajak sehingga wajib pajak belum menyadari arti pajak yang sebenarnya. Hal ini senada dengan hasil penelitian Herryanto dan Toly (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak. Atas adanya perbedaan tersebut, peneliti membuat hipotesis :

**H<sub>3</sub>: Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

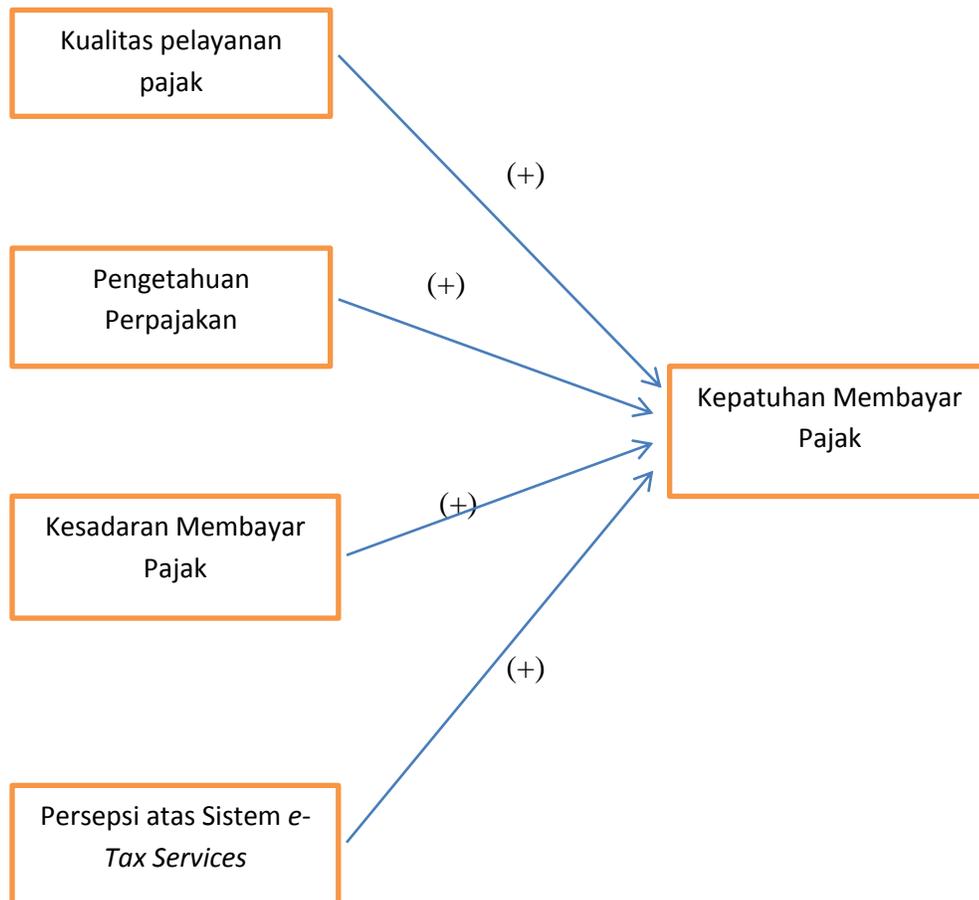
**4. Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan Sistem *e-Tax Services***

Permatasari (2015) menyatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau KPP yang sekarang ini bergerak dibidang pelayanan khususnya pada pelayanan mengenai perpajakan sudah mulai mengenalkan system elektronik perpajakan yang nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi Wajib Pajak dan dapat mempermudah sehingga memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Dengan adanya system elektronik atau Sistem *e-Tax Services* ini persepsi Wajib Pajak mengenai kemudahan melaksanakan kewajiban perpajakannya akan terbantu.

Handayani (2012) menyatakan bahwa persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan sangat berpengaruh terhadap tingkat kemauan membayar pajak Wajib Pajak yang akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan (Risky, dkk 2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak mengenai adanya system elektronik ini berpengaruh secara signifikan. Maka peneliti menarik hipotesis :

**H<sub>4</sub> : Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan *e-Tax Services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.**

### C. Model Penelitian



**Gambar 1.1**  
**Model Penelitian**