

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Rerangka Teori**

##### **1. Teori Legitimasi**

Dapat dianggap sebagai menyamakan persepsi atau asumsi bahwa tindakan yang dilakukan oleh suatu entitas adalah merupakan tindakan yang diinginkan, pantas ataupun sesuai dengan sistem norma, nilai, kepercayaan dan definisi yang dikembangkan secara sosial (Kirana, 2009). Dasar pemikiran teori ini organisasi akan dapat berlanjut keberadaannya jika masyarakat menyadari bahwa organisasi beroperasi untuk sistem nilai yang sepadan dengan sistem nilai masyarakat itu sendiri.

Teori legitimasi akan dapat berjalan secara maksimal jika negara memiliki kemampuan untuk meyakinkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat memiliki suatu kepercayaan yang pasti kepada pemerintah (Septiana dan Sukartha, 2015). Pemerintah lewat berbagai macam cara dapat memberikan pengertian kepada masyarakat bagaimana prestasi yang sudah diraih oleh pemerintah, pemberitaan prestasi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Pemerintah dapat ikut membantu memotivasi wajib pajak dengan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak. Karena jika wajib pajak yang patuh dan tidak patuh diperlakukan sama maka tidak akan adil untuk wajib pajak yang sudah patuh. Memungut pajak

berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara (Elmaliawati, 2015). Selanjutnya negara akan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat, namun karena sifat dasar pajak adalah memungut atau memotong pendapatan masyarakat, maka pasti ada saja keinginan masyarakat untuk menghindarinya.

## 2. Theory of planned behavior

*Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat, bagaimana individu sejak awal berniat untuk berperilaku, jika dalam perpajakan maka untuk patuh membayar pajak ataupun tidak patuh. Pemerintah dapat menerapkan peraturan ataupun sanksi, dan masyarakat dapat menerapkan norma yang harus dipatuhi oleh individu, namun bagaimana individu berperilaku tetap akan dipengaruhi faktor internalnya dahulu. Dalam Ajzen (1991) niat dalam diri individu dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu :

- a. *Behavioral beliefs* adalah keyakinan dalam diri individu bahwa tindakanya akan mendapatkan suatu hasil dan apakah akan dilakukan evaluasi atas tindakanya tersebut. Maksudnya adalah apabila individu melakukan tindakan maka pertama individu akan menimbang apakah yang ia lakukan mendapatkan nilai yang memuaskan ataupun hukuman jika tidak dilakukan

- b. *Normatif beliefs* adalah bagaimana keyakinan individu tentang harapan normatif orang lain terhadap dirinya. Harapan normatif yang dimaksud adalah bagaimana individu akan memikirkan tanggapan orang-orang yang dia sayangi ataupun masyarakat sekitar tempat ia tinggal tentang perilakunya. Jika individu berperilaku baik yang dibenarkan secara norma masyarakat, maka tanggapan masyarakat terhadap dirinya akan baik. Peneliti jika ingin memprediksi perilaku individu maka mengetahui hal tersebut sangat penting.
- c. *Control beliefs* adalah bagaimana seorang individu melihat kemampuan dirinya untuk melakukan suatu tindakan, jika individu merasa dirinya mampu untuk melakukan suatu tindakan yang diperintahkan maka dia akan berkemungkinan besar patuh untuk melakukan tindakan tersebut.

### **3. Kepatuhan Wajib Pajak**

Teori kepatuhan dalam penelitian (Ramadhani, 2008) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan memberikan *reinforcement positif* yaitu perasaan didukung yang dialami wajib pajak ketika mendapatkan imbalan atau insentif setelah melaksanakan kewajibannya, wajib pajak akan mengalami emosi positif dan pengurangan tekanan. Teori kepatuhan menunjukkan bahwa terdapat usaha-usaha yang bisa dilakukan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pajak adalah pendapatan yang penting pada setiap negara, untuk mencapai negara mandiri yang dapat mengumpulkan dana pembangunannya diperlukan pendapatan pajak yang baik. Pendapatan pajak tidak pernah mudah karena terhalang oleh tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah jarak antara keinginan publik membayar pajak dengan harapan pemerintah untuk mencapai peningkatan pajak (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012), dapat disimpulkan jumlah yang seharusnya terkumpul dan jumlah yang sebenarnya terkumpul adalah apa yang disebut ketidakpatuhan pajak.

Kepatuhan wajib pajak menurut Wijoyanti dan Nurlis (2010) adalah suatu kondisi atau iklim dimana wajib pajak sadar dan patuh terhadap pajak dengan berusaha untuk mengerti peraturan perundang-undangan perpajakan, menghitung jumlah pajak dengan benar, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, dan membayar tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak dapat dibentuk melalui lingkungan wajib pajak maupun motivasi dari dalam diri wajib pajak sendiri, caranya adalah dengan membentuk iklim masyarakat yang patuh dan peduli terhadap pajak maka sebagian besar wajib pajak akan terpengaruh dan ikut melaksanakan kewajiban membayar pajaknya.

Terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah patuh secara formal terhadap peraturan pajak berupa dengan membayar secara tepat waktu, sedangkan kepatuhan materiil adalah kondisi wajib pajak yang patuh tidak

hanya secara materiil tapi juga jiwa undang-undangnya (Cahyonowati, 2011). Wajib pajak yang telah mencapai kepatuhan secara materiil akan mempermudah dalam pelaksanaan pajak karena tanpa pengawasan yang ketat wajib pajak akan tetap patuh membayar pajak, namun jika wajib pajak yang masuk kategori patuh secara formal tetap harus diawasi dengan baik.

Kepatuhan yang berdasar berawal dari diri wajib pajak sangat penting dalam perpajakan di Indonesia yang menganut *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung pendapatan kena pajaknya sendiri, melaporkan dan membayarkannya sendiri, fiskus hanya bertugas melayani dan mengawasi berjalannya sistem perpajakan (Mardiasmo, 2011).

#### **4. Demografi**

Demografi adalah ilmu yang mempelajari kependudukan. Dalam demografi penduduk dapat dihitung secara statistika dan diperkirakan perubahannya. Suparyanto (2010) menyatakan bahwa semakin bertambah usia maka seseorang akan semakin bertambah baik kemampuan mentalnya. perkembangan mental yang tercepat terjadi ketika seseorang berumur belasan tahun, dan akan menurun perkembangannya ketika telah berusia tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kemampuan mental seseorang yang berusia muda dengan seseorang yang berusia tua.

Faktor demografi salah satunya terdiri dari usia, dan tingkat pendidikan (Purba dan Rinaldi, 2015). Usia terdiri dari beberapa rentang kategori, dimana usia wajib pajak termasuk dalam kategori tersebut, terdiri dari sangat muda (<24), muda (25-35), sedang (36-45), tua (46-55) dan sangat tua (>55 keatas). Tingkat pendidikan yaitu pendidikan akhir yang telah ditempuh wajib pajak, terdiri dari Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Diploma, Sarjana (S1, S2, S3).

Kepatuhan dalam membayar pajak didasari kemampuan untuk mengerti segala peraturan pajak dan melaksanakannya dengan baik, maka umur adalah salah satu faktor yang patut diperhitungkan dalam memahami kepatuhan membayar pajak wajib pajak. Seorang wajib pajak ketika di tuntut untuk mempelajari hal baru, misal sistem pembayaran pajak online, maka wajib pajak yang berusia muda cenderung untuk memiliki motivasi belajar yang tinggi. Wajib pajak yang berusia lanjut akan lebih tidak termotivasi untuk belajar hal yang baru. Perbedaan motivasi belajar ini dapat menjadi ketidak patuhan di kemudian hari karena tidak paham akan peraturan pajak.

Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan dan manfaat dari membayar pajak jika dibandingkan wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah (Frisno dan Tjen, 2015). Perbedaan tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh perbedaan pengetahuan tentang dasar-dasar perekonomian suatu negara. Wajib pajak yang lebih memahami dasar-dasar perekonomian akan

sadar bahwa moral yang baik diperlukan untuk berjalan baik nya suatu negara, pernyataan ini didukung oleh Al-Mamun, dkk (2014) yang menyatakan tingkat pendidikan wajib pajak yang tinggi akan menunjukkan moral pajak yang tinggi pula.

## **5. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan adalah proses perubahan sikap dan perilaku seseorang menjadi lebih dewasa dalam hal ini lebih patuh, yang disebabkan oleh pengajaran atau pelatihan baik secara formal maupun nonformal (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Bertambahnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak akan diikuti dengan kesadaran diri bahwa membayar pajak itu penting. Wajib pajak tidak akan dapat membayar pajak dengan baik jika tidak memahami bagaimana tata cara pelaporan dan bagaimana tata cara pembayaran pajak tahunan, maka dibutuhkan sosialisasi peraturan pajak oleh fiskus agar wajib pajak lebih memahami peraturan pajak.

Wajib pajak yang atas kesadaran diri berusaha memahami peraturan pajak akan lebih baik dalam mematuhi dengan syarat wajib pajak berniat belajar karena ingin membayar Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu, namun tidak semua wajib pajak berusaha belajar tentang peraturan pajak karena niat yang baik, ada wajib pajak yang belajar peraturan pajak untuk mencari celah melakukan *tax evasion* tanpa terjerat hukum. Wajib pajak yang melakukan tindakan ini lah yang harus diawasi

dengan ketat oleh petugas pajak karena dimana ada celah hukum wajib pajak ini akan memanfaatkannya.

Wajib pajak dalam pengetahuan yang lebih tinggi akan memilih patuh karena pengetahuan yang berupa pengalaman akan membantu membuat keputusan yang berkualitas (Dwi, 2015). Wajib pajak yang telah membayar pajak dalam waktu yang lama akan mengetahui resiko melakukan usaha penghindaran pajak dan sanksi apa yang dijatuhkan pada wajib pajak yang tidak patuh. Pengalaman wajib pajak ini akan membantunya dan menjadi motivasi untuk patuh membayar pajak.

## **6. Sanksi Pajak**

Wajib pajak yang telah memahami peraturan perpajakan sebagian besar akan berpikir lebih baik membayar pajak daripada terkena sanksi pajak (Handayani dkk, 2012). Wajib pajak yang telah mengetahui besarnya pidana dan denda yang akan dikenakan jika terkena kasus pajak akan berpikir bahwa lebih baik membayar pajak yang jumlahnya lebih kecil daripada jika terkena denda pajak.

Sofyan (2012) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak ada 2 yaitu kesadaran aktif dan kesadaran pasif. Kesadaran aktif menitikberatkan pada perencanaan kemungkinan di masa depan sedangkan kesadaran pasif menerima apa adanya. Wajib pajak yang memiliki kesadaran aktif akan cenderung patuh terhadap pajak karena kesadarannya terhadap kemungkinan dimasa depan menyebabkan wajib pajak akan menghindari



segala tindakan yang beresiko terkena sanksi pajak, sanksi pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhannya.

Sanksi perpajakan merupakan ketentuan aturan perundang-undangan yang harus dipatuhi, disebut juga alat preventif atau pencegah terjadinya pelanggaran peraturan perpajakan agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran pajak (Mardiasmo, 2011). Terdapat dua jenis sanksi pajak (Setiyanto, 2015) yaitu:

a. Sanksi administrasi berupa denda

Yaitu sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak karena pelanggaran keterlambatan pelaporan SPT ataupun keterlambatan pembayaran. Jumlah denda yang dikenakan bernilai pasti yaitu 1 juta untuk SPT tahunan badan dan 500 ribu untuk SPT masa.

b. Sanksi administrasi kenaikan

Merupakan sanksi yang dikenakan dikarenakan tidak lengkapnya dokumen yang dimiliki oleh wajib pajak misal NPWP. Jumlah kenaikan dapat mencapai 100% dari jumlah pajak terutang

c. Sanksi administrasi berupa bunga

Merupakan sanksi pajak yang dapat menyebabkan utang pajak menjadi bertambah besar. Tarif yang dihitung adalah jumlah pajak terutang dikalikan dengan waktu keterlambatan dikalikan dengan denda bunga.

d. Sanksi pidana.

Merupakan pemberian hukuman berupa penjara kepada wajib pajak yang tidak patuh. Sanksi pajak merupakan jenis hukuman dalam pajak yang dihindari oleh petugas pajak, karena merupakan upaya terakhir dalam penegakan perpajakan. Biasanya dalam hukuman pajak wajib pajak dianggap melakukan alpa, atau ketidakpatuhan yang tidak disengaja karena lalai, sedangkan pada sanksi pidana wajib pajak dianggap melakukan tindak kejahatan.

## **7. Kualitas Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara-cara untuk melayani, menyiapkan, membantu, mengurus segala keperluan seseorang (Aryobimo, 2012), maka tindakan pelayanan dapat disimpulkan adalah pemberian perhatian kepada orang lain atas suatu urusan yang memberikan rasa nyaman. Tindakan pelayanan yang baik dapat dilihat dalam beberapa hal, keramahan pemberi pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, dan kemudahan prosedur dalam melakukan urusan orang yang diberi pelayanan.

Fiskus adalah pegawai pemerintahan yang memiliki kewenangan, dalam pelaksanaan peraturan perpajakan, pegawai pemerintah yang dimaksud adalah DJP dan pejabat yang sedang diberi kewenangan untuk melaksanakan peraturan perpajakan (Widiastuti, 2015). Fiskus bertanggung jawab dalam tingkat pencapaian pajak, apakah tingkat pencapaian pajak yang diharapkan dan didapatkan telah sesuai.

Maka dapat disimpulkan pelayanan fiskus adalah pegawai pemerintahan yang bekerja di kantor pajak yang melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Tingkat penilaian kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan wajib pajak ketika sedang melakukan pembayaran pajak. Fiskus dituntut dapat memberikan keramahan kepada wajib pajak sehingga persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan membaik, jika persepsi wajib pajak terhadap fiskus semakin baik dan pelayanan memuaskan tingkat kepatuhan membayar pajak akan meningkat.

Tingkat keberhasilan pemungutan pajak selain dipengaruhi oleh *tax payer* juga dipengaruhi oleh *tax law*, dan *tax administration* (Prasetiantono, 1994). *Tax payer* adalah diri wajib pajak sendiri, seberapa wajib pajak memiliki kesadaran dalam hal membayar pajak. Tingkat kualitas pelayanan fiskus sangat dipengaruhi *tax law* dan *tax administration* karena fiskus harus bekerja berdasarkan kedua hal tersebut. *Tax law* adalah hukum pajak, peraturan apa saja yang harus di patuhi wajib pajak sedangkan *tax administration* adalah tata cara pembayaran pajak.

## **B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis**

### **1. Hubungan antara Demografi dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Sesuai dengan teori legitimasi jika seseorang mencapai usia tertentu maka dia akan sadar bahwa tindakan membayar pajak yang dilakukannya merupakan tindakan yang bermanfaat bagi diri sendiri juga, karena pajak pada akhirnya akan bermanfaat bagi wajib pajak dalam bentuk lain meski tidak ada imbalan langsung. Tingkat kesadaran yang tinggi

tentang pajak baru akan muncul seiring bertambah usia dan pengalaman dalam berurusan dengan pajak.

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam *normatif beliefs*, bahwa individu yang bertambah usia akan semakin peduli pada tanggapan masyarakat terhadap dirinya. Perilaku individu akan berubah seiring dengan bertambahnya usia, dari individu yang cuek terhadap masyarakat menjadi individu yang peduli terhadap tanggapan masyarakat terhadap dirinya. Individu tidak akan rela untuk mencoreng nama baiknya di masyarakat sehingga dalam hal pajak, wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

Hipotesis usia dan latar belakang pendidikan di dukung oleh penelitian Amalia dan Fevriera (2011) menyatakan bahwa usia dan latar belakang pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun logika ini tidak sejalan dengan penelitian Frisno dan Tjen (2015) yang menyatakan bahwa usia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Dianawati (2008) yang menyatakan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan logika tersebut dapat diturunkan hipotesis :

H1 : Demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **2. Hubungan antara Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam faktor *control beliefs* wajib pajak memandang kemampuan dirinya sendiri dengan pandangan yang berbeda-beda. Individu yang memiliki pengetahuan tentang pajak akan memandang dirinya sendiri sebagai wajib pajak yang pandai, maka wajib pajak yang pandai ini akan lebih patuh dalam melakukan kewajibannya untuk melapor, menghitung dan membayar pajak karena merasa mampu untuk melakukannya.

Negara Indonesia menerapkan *self assessment system* yang mengharuskan wajib pajak melapor, menghitung dan membayar pajaknya sendiri. Wajib pajak harus secara aktif mencari tahu bagaimana proses pembayaran pajak dan menghitung pajak terutangnya. Berbeda dengan *official assessment system* yang jumlah pajak terutang dihitung oleh petugas pajak, jika dalam hal ini wajib pajak tidak berpengetahuan tentang bagaimana menghitung pajak, maka meskipun wajib pajak berniat untuk patuh namun pelanggaran pajak karena kesalahan perhitungan pajak terutang tetap akan terjadi.

Hipotesis ini sejalan dengan penelitian Evi dan Budiarta (2013); Witono (2013); Debbianita dan Carolina (2013) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian Irianingsih (2015) yang menyatakan

pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Maka dapat disimpulkan hipotesis:

H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **3. Hubungan antara Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Sesuai dengan *theory of planned behavior* dalam *behavioral beliefs*, Wajib pajak yang berkeinginan tidak patuh atau bahkan sekedar tidak menyetor pajak akan berpikir dua kali sebelum melakukannya. Wajib pajak dihadapkan pada pilihan untuk membayar jumlah yang sedikit sekarang atau membayar jumlah besar di kemudian hari, dalam hal ini adalah denda pajak. Denda pajak memiliki nilai yang cukup besar yang dapat merugikan wajib pajak, ditambah lagi ada sanksi pidana yang akan memberikan rasa takut kepada wajib pajak. Rasa takut inilah yang menjadikan wajib pajak secara rela maupun terpaksa akan lebih patuh.

Sesuai dengan *theory of planned behavior* tentang *normatif beliefs* wajib pajak yang memiliki usaha jika terkena sanksi akan memperburuk citra perusahaanya di mata masyarakat, hal ini akan sangat merugikan karena perusahaan yang terkena kasus dapat terlibat berbagai masalah, misal masyarakat tidak mau membeli produk atau investor tidak percaya lagi untuk berinvestasi di perusahaan tersebut. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang tidak memiliki usaha akan memperburuk namanya di mata lingkungan pergaulannya.

Hipotesis ini sejalan dengan penelitian Cahyonowati (2012); Jatmiko (2006); Wahyu (2015) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas maka peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

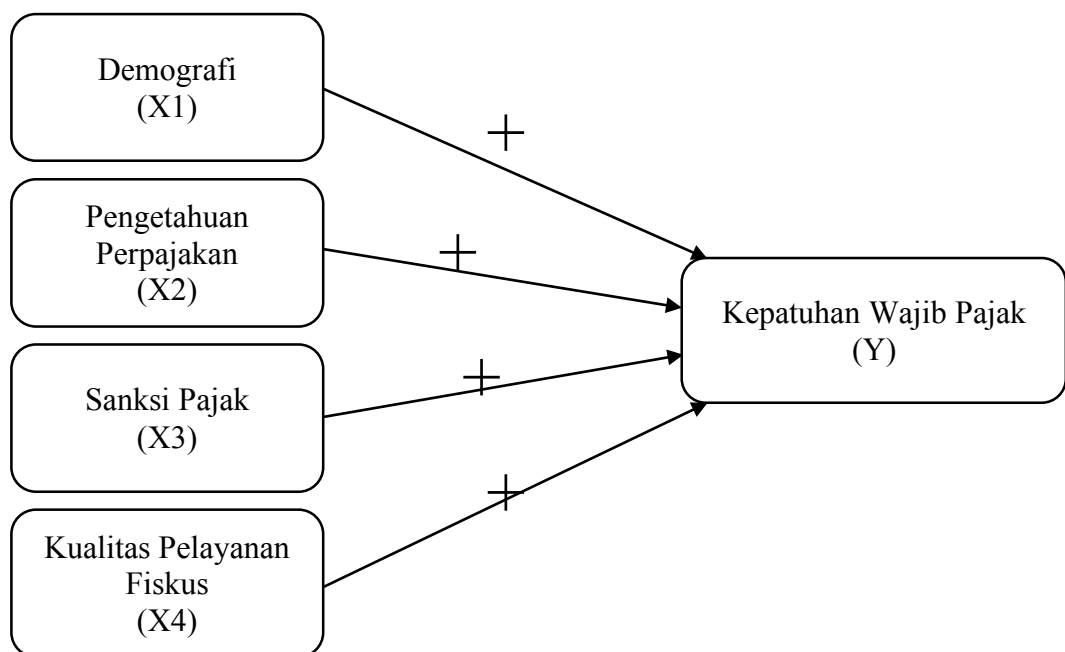
Setiap orang pasti senang jika diperlakukan dengan ramah, wajib pajak yang ketika melapor SPT dilayani dengan baik akan berpikir bahwa melapor SPT itu tidak sulit dan menyenangkan sehingga di kemudian waktu wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang mengetahui mudahnya melapor SPT tidak akan merasa keberatan untuk kembali ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) jika ingin melaporkan, ataupun berpendapat tentang pajak. Wajib pajak tidak akan menganggap bahwa membayar pajak itu sulit jika dilayani dengan baik.

Hipotesis sejalan dengan penelitian Jatmiko (2006) dan penelitian Hardiningsih dan Yuliniawati (2011) yang menyatakan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak sejalan dengan penelitian Mir'atusholihah, dkk (2014) yang menyatakan kualitas

pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas maka peneliti menurunkan hipotesis:

H4 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### C. Model Penelitian



**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**