

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

##### 1. **Ida Bagus *et al* (2016)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

### **Persamaan :**

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen yang sama yaitu variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan serta menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak. persamaan lainnya yaitu menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu regresi linear berganda.

### **Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* sedangkan pada penelitian yang sekarang dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampelnya.

## **2. Putu Agustini et al (2016)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur dengan menggunakan 100 orang sebagai sampel. Proses penentuan sampel digunakan dengan metode *accidental sampling*. Data penelitian bersumber dari kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan teknik analisis regresi linear berganda sebagai teknik analisis data yang digunakan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

**Persamaan :**

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen yang sama yaitu sanksi perpajakan serta menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak. persamaan lainnya yaitu menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu analisis regresi linear berganda.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* sedangkan pada penelitian yang sekarang dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampelnya.

**3. Tri Mustika et al (2016)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PBB di Mojosoongo. Penelitian ini merupakan penelitian survey dan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner pada wajib pajak yang terdaftar di Mojosoongo. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan ditentukan kesalahan kesalahan sebesar 10% sehingga ditemukan sampel sebesar 100 responden. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan menentukan objek penelitian, menyusun kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran yaitu *likert scale* dan mengumpulkan hasil kuesioner tersebut.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Persamaan :**

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen yang sama yaitu kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak serta menggunakan variabel independen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak. Persamaan lainnya yaitu menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu proses pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin* sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel.

**4. Rara Susmita et al (2016)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Persamaan :**

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel yang sama yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Persamaan lainnya adalah menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu analisis regresi linear berganda.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* sedangkan pada penelitian yang sekarang dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampelnya.

**5. Songsong Kenconowati (2015)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada 96 responden yang sesuai dengan kriteria yaitu subjek pajak yang terdaftar dan efektif sebagai subjek PP No. 46 Tahun 2013. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan batas kesalahan

sebesar 10%. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan menentukan objek penelitian yaitu Wajib Pajak PP No. 46 Tahun 2013 di KPP Pratama Rungkut Surabaya, menyusun kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran *likert scale*, membagikan secara langsung kuesioner kepada objek penelitian di KPP Pratama Surabaya Rungkut dan mengumpulkan hasil kuesioner tersebut setelah objek penelitian selesai mengisi kuesioner tersebut.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Persamaan :**

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel independen serta variabel dependen yang sama yaitu kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak. Persamaan lainnya adalah menggunakan metode pengumpulan data yang sama yaitu kuesioner.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu proses pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin* sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel.

**6. Refly Efendy et al (2015)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh biaya kepatuhan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara parsial maupun

simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPT Dinas Pendapatan Jawa Timur Malang Kota. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPT Dinas Pendapatan Jawa Timur Malang Kota. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling method*. Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Persamaan :**

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen yang sama yaitu sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak serta menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak. Persamaan lainnya adalah menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu analisis regresi linear berganda.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* sedangkan pada penelitian yang sekarang dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampelnya.

## 7. **Andriani Pratiwi et al (2014)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik *insidental sampling* dan menggunakan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak reklame. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Persamaan :**

Persamaan dari penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel independen serta variabel dependen yang sama yaitu variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak. Persamaan lainnya adalah menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu analisis regresi linear berganda.

### **Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berupa metode *insidental sampling* sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*.

#### 8. Evi Susilawati *et al* (2013)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan *proportional sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan observasi. Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

#### **Persamaan :**

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen serta dependen yang sama yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik serta kepatuhan wajib pajak. Persamaan lainnya adalah menggunakan pengumpulan data yang sama yaitu melalui kuesioner serta menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu analisis regresi linear berganda.

#### **Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan *proportional sampling* sebagai teknik pengambilan sampelnya sedangkan pada penelitian yang

akan dilakukan menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampelnya.

#### **9. Arabella Oentari et al (2013)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM baik secara parsial maupun simultan. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur kemudian ditemukan sampel sejumlah 51 wajib pajak UMKM. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **Persamaan :**

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel yang sama yaitu variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sebagai variabel independennya serta menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependennya. Persamaan lainnya yaitu menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu regresi linear berganda.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan metode *probability sampling* sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*.

**10. Ketut Muliari *et al* (2011)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah 30.681 wajib pajak irang pribadi efektif yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Untuk menentukan ukuran sampel wajib pajak orang pribadi efektif digunakan rumus *Slovin*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

**Persamaan :**

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel yang sama yaitu variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan sebagai variabel independennya serta menggunakan variabel kepatuhan

wajib pajak sebagai variabel dependennya. Persamaan lainnya yaitu menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu regresi linear berganda.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu menggunakan rumus *slovin* sebagai metode pengambilan sampel sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*.

**11. Banu Witono (2008)**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening persepsi keadilan pajak. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Wajib pajak yang diambil sebagai sampel adalah wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi yang sedang menyerahkan SPT Masa pada bulan Juni 2007 antara tanggal 10-20 melalui konter pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di KPP Surakarta. Sedangkan untuk sampel konsultan berasal dari beberapa Kantor Akuntan Publik (KAP) yang membuka layanan konsultan pajak, selain itu calon konsultan yang sedang menjalani studi Brevet Pajak juga menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan analisis Multiple Regression.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

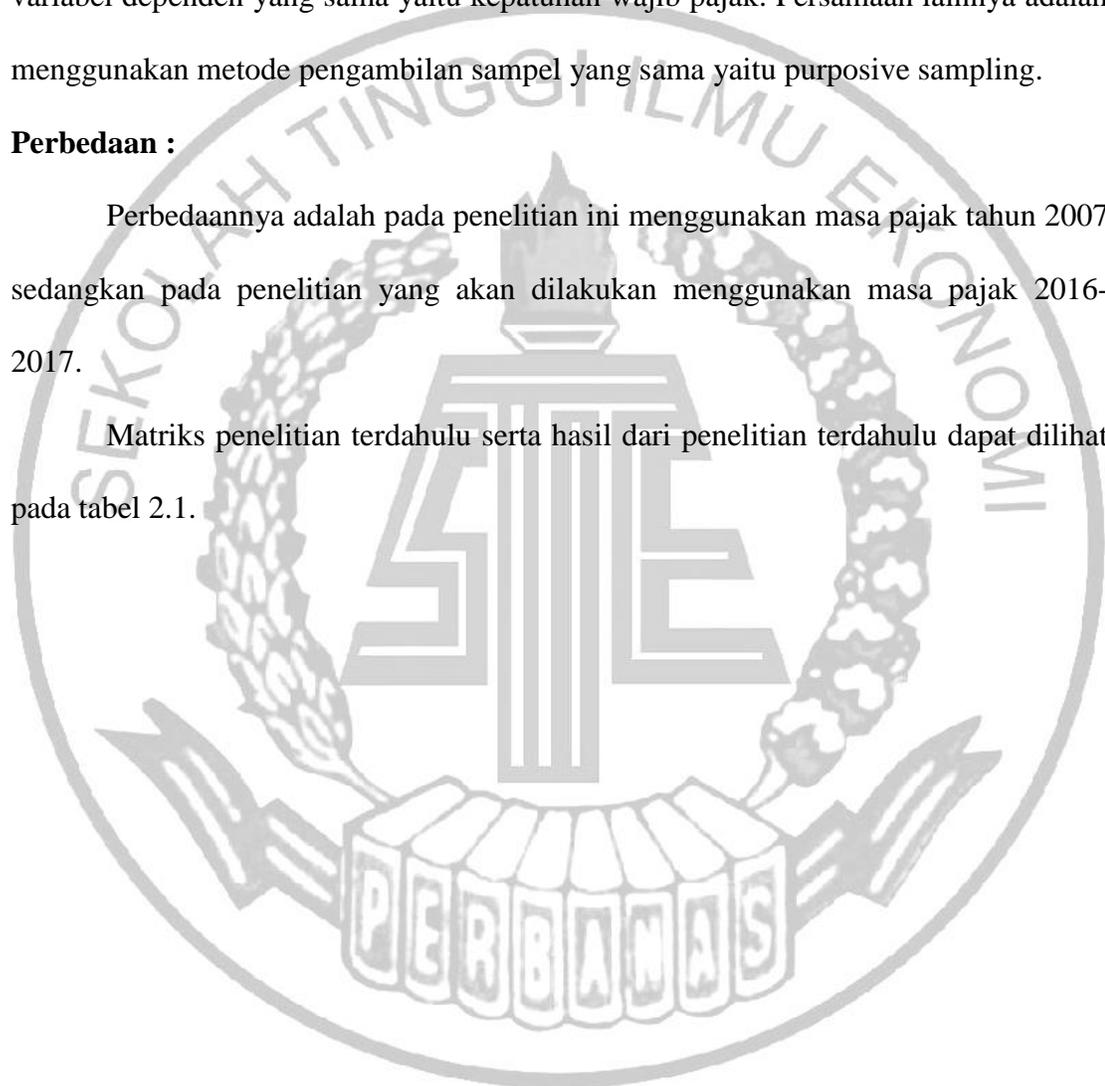
**Persamaan :**

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan independen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak serta menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak. Persamaan lainnya adalah menggunakan metode pengambilan sampel yang sama yaitu purposive sampling.

**Perbedaan :**

Perbedaannya adalah pada penelitian ini menggunakan masa pajak tahun 2007 sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan masa pajak 2016-2017.

Matriks penelitian terdahulu serta hasil dari penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1.



Tabel 2.1

## Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Variabel Independen				Variabel Dependen
		Kesadaran Wajib Pajak	Pengetahuan Pajak	Sanksi Perpajakan	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
1.	Ida Bagus Meindra Jaya dan I Ketut Jati (2016)	Positif		Positif	Positif	√
2.	Putu Agustini Eka Pratiwi W. dan Ni Luh Supadmi (2016)			Positif		√
3.	Tri Mustika, Suharno, dan Fadjar Harimurti (2016)	Positif dan signifikan		Positif dan signifikan	Positif dan signifikan	√
4.	Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016)			Positif dan signifikan	Positif dan signifikan	√
5.	Moh. Ardianto Refly Efendy, Siti Ragil Handayani dan Zahroh ZA. (2015)	Signifikan		Signifikan		√
6.	Songsong Kenconowati (2015)			Negatif dan signifikan	Positif dan signifikan	√
7.	Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014)	Positif dan signifikan		Positif dan signifikan	Positif dan signifikan	√
8.	Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013)	Positif	Positif	Positif	Positif	√
9.	Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013)			Positif	Positif	√
10.	Ni Ketut Muliari dan Putu Ery Setiawan (2011)	Positif dan signifikan		Positif dan signifikan		√
11.	Banu Witono (2008)		Signifikan			√

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 *Theory of Planned Behavior*

*Theory of planned behavior* merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Fokus utama dari teori *planned behavior* ini sama seperti teori *reason action* yaitu intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi dianggap dapat melihat faktor-faktomotivasi yang mempengaruhi perilaku.

*Reason action theory* mengatakan ada dua faktor penentu intensi yaitu sikap pribadi dan norma subjektif (Fishbein & Ajzen, 1975). Namun Ajzen berpendapat bahwa teori *reason action* belum dapat menjelaskan tingkah laku yang tidak sepenuhnya berada di bawah kontrol seseorang. Karena itu dalam *theory of planned behavior* Ajzen menambahkan satu faktor yang menentukan intensi yaitu *perceived behavioral control* (Ajzen, 2005). Faktor ini menurut Ajzen mengacu pada persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya memunculkan tingkah laku tertentu dan diasumsikan merupakan refleksi dari pengalaman masa lalu dan juga hambatan yang diantisipasi.

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu :

1. *Behavioral Beliefs*

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

2. *Normative Beliefs*

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

3. *Control Beliefs*

*Control Beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan. Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Mustikasari (2007). Dikaitkan dengan penelitian ini, *theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

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

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

*Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007). Kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh pengetahuan wajib pajak, pelayanan petugas pajak dan sanksi pajak, maka wajib

pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

### **2.2.2 Definisi Pajak**

Secara umum, pajak merupakan iuran wajib masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang tanpa melihat dari jasa berupa timbal balik langsung. Penerimaan pajak sebagian besar digunakan untuk membiayai pembangunan nasional untuk melaksanakan tugas pemerintah dalam suatu negara.

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan pajak adalah 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. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pajak diartikan sebagai iuran yang wajib dibayar oleh rakyat sebagai sumbangan kepada Negara, Propinsi, Kota Praja dan sebagainya.

### **2.2.3 Jenis – Jenis Pajak**

Dalam hukum pajak terdapat berbagai perbedaan tentang jenis-jenis pajak dimana perbedaan dan pembagian tersebut mempunyai fungsi yang berlainan, yaitu :

#### **1. Pajak menurut Golongannya**

Pajak menurut golongannya dibagi menjadi dua yaitu :

##### **a. Pajak Langsung (*Direct Tax*)**

Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan secara berkala terhadap seseorang atau badan usaha berdasarkan ketentuan pajak. Pajak langsung dipikul sendiri oleh wajib pajak. Contohnya adalah Pajak Penghasilan.

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang dikenakan atas perbuatan atau peristiwa. Pemungutan pajak itu dipungut tanpa surat penetapan pajak dan bisa dialihkan kepada pihak lain. Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan dan Cukai. Pada pajak pertambahan nilai, pajak penjualan dan cukai yang memungut adalah perusahaan dan yang dipungut adalah konsumen.

2. Pajak menurut Sifatnya

Menurut sifatnya, pajak dibagi menjadi dua yaitu :

a. Pajak Subyektif

Pajak subyektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya adalah Pajak Penghasilan dan Pajak Bumi dan Bangunan.

b. Pajak Obyektif

Pajak obyektif adalah pajak yang berpangkal pada obyeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya adalah Pajak Penjualan dan Cukai.

### 3. Pajak menurut Lembaga Pemungutnya

Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi dua yaitu :

#### a. Pajak Negara

Pajak negara atau pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

#### b. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contohnya adalah Pajak Kendaraan dan Bea balik nama kendaraan bermotor, Pajak Hotel dan Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Penerangan Jalan.

### 2.2.4 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peran yang cukup besar dalam kehidupan bangsa, oleh karena itu pendapatan negara dari pajak harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya demi kesejahteraan masyarakat. Berikut ini dijelaskan beberapa fungsi pajak diantaranya adalah :

#### 1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Fungsi anggaran disebut sebagai fungsi utama pajak atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu suatu fungsi dimana pajak dapat dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang

perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali timbul. Disini pajak merupakan sumber pembiayaan negara terbesar. Penerimaan negara dari sektor perpajakan dimasukan kedalam komponen penerimaan dalam negeri pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

2. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Fungsi ini mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu. Pada fungsi ini pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

3. Fungsi Stabilitas

Pemerintah dapat menggunakan sarana perpajakan untuk stabilisasi ekonomi. Sebagian barang-barang impor dikenakan pajak agar produksi dalam negeri dapat bersaing. Untuk menjaga stabilisasi nilai tukar rupiah dan menjaga agar deficit perdagangan tidak semakin melebar, pemerintah dapat menetapkan kebijakan pengenaan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) terhadap impor produk tertentu yang bersifat mewah. Upaya tersebut dilakukan untuk meredam impor barang mewah yang berkontribusi terhadap deficit neraca perdagangan.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai pembangunan infrastruktur, seperti jalan raya dan jembatan. Kebutuhan akan dana itu dapat dipenuhi melalui pajak yang hanya dibebankan kepada mereka yang mampu membayar pajak.

Namun demikian, infrastruktur yang dibangun tadi, dapat juga dimanfaatkan oleh mereka yang tidak mampu membayar pajak.

### **2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Susmita dan Supadmi, 2016)

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sudah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria untuk ditetapkan menjadi wajib pajak patuh (Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003) yaitu :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam dua tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tingkat berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.

4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
6. Dalam hal pelaporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
7. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
8. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk dua masa pajak terakhir.

#### **2.2.6 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah unsur yang terdapat dalam diri seseorang untuk memahami atau mengerti realitas dan bagaimana mereka akan bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran juga dapat diartikan sebagai semua ide, perasaan, pendapat yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang.

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013). Secara teoritis, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi saat wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya

dengan baik dan benar (Pratiwi dan Setiawan, 2016). Semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran kewajiban pajak dengan tepat waktu, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara sukarela dan tulus ikhlas tanpa adanya rasa paksaan.

### **2.2.7 Pengetahuan Perpajakan**

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak sangatlah penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan. Secara teoritis, untuk mewujudkan dan mengembangkan sikap positif tentang suatu hal harus dimulai dari adanya pengetahuan hal tersebut, dalam hal ini adalah pengetahuan mengenai pajak.

Pemerintah telah melakukan banyak langkah untuk menambah pengetahuan tentang pajak kepada wajib pajak, seperti halnya melalui sosialisasi perpajakan yang dituangkan melalui seminar, penyuluhan, spanduk-spanduk, dan melalui media baik media masa maupun media elektronik. Pemerintah melakukan itu semua dengan

tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam memahami dan mengetahui perpajakan serta agar lebih memudahkan wajib pajak mendapatkan informasi tentang perkembangan pajak di Indonesia.

Informasi tentang perpajakan dapat didapat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun informal. Pendidikan formal dapat dilakukan melalui pendidikan perpajakan untuk sekolah dasar hingga perguruan tinggi, sedangkan pendidikan informal dapat diperoleh melalui lingkungan keluarga, rukun tetangga maupun kelurahan. Pendidikan perpajakan juga dapat diperoleh melalui media massa dan media elektronik seperti koran, majalah, televisi maupun radio.

Melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun informal, diharapkan pengetahuan perpajakan masyarakat semakin luas dan berkembang sehingga kesadaran dan kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan juga akan semakin meningkat. Informasi yang telah diberikan oleh pemerintah bukan hanya mengenai kewajiban membayar pajak tetapi juga mensosialisasikan betapa pentingnya pajak bagi pemerintah.

### **2.2.8 Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti / ditaati / dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Muliari dan Setiawan, 2011).

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Muliari dan Setiawan, 2011) sebagai berikut :

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu saran mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **2.2.9 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak**

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Risnawati dan Suhayati (2009) dalam Fuadi dan Mangoting (2013), Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak dibentuk dari dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem informasi perpajakan dan kualitas sumber daya manusia yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

#### **2.2.10 Pengaruh Antar Variabel**

##### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran adalah unsur yang terdapat dalam diri seseorang untuk memahami atau mengerti realitas dan bagaimana mereka akan bertindak atau bersikap terhadap realitas. Sedangkan perpajakan adalah perihal yang mengenai atau berhubungan dengan pajak. Jadi kesadaran perpajakan adalah keadaan yang mengerti atau memahami perihal yang mengenai pajak. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat penting dan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Tri Mustika, dkk (2016) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Refly Efendy, dkk (2015) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan oleh Meindra dan Jati (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik untuk tarif pajak yang akan mereka bayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupannya. Pengetahuan perpajakan penting untuk diberikan sejak dini. Hal ini berarti bahwa edukasi perpajakan ditanamkan dalam diri masyarakat yang merupakan wajib pajak dengan harapan bahwa pemahaman perpajakan yang terkait dengan peranan pajak terhadap kelangsungan pembangunan negara berjalan efektif dan efisien.

Pengetahuan perpajakan yang diterima oleh individu mengenai betapa pentingnya pemasukan pajak yang diterima oleh negara dari para wajib pajak akan mengubah sikap dan perilaku setiap individu wajib pajak. Semakin seseorang mengetahui tentang perpajakan semakin meningkatkan pula tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak tersebut mengetahui bahwa apabila mereka melanggar atau tidak membayar pajak, hal tersebut akan merugikan negara dan elemen yang terdapat di dalamnya. Oleh sebab itu, sangat berpengaruh antara pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak, namun penelitian yang dilakukan oleh Banu Witono (2008) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan seperti yang telah diatur dalam undang-undang. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

Menurut Nugroho (2006) dalam Fuadi dan Mangoting (2013), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Walaupun ada potensi penerimaan negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Meindra dan Jati (2016) menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Songsong

Kenconowati (2015) yang menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

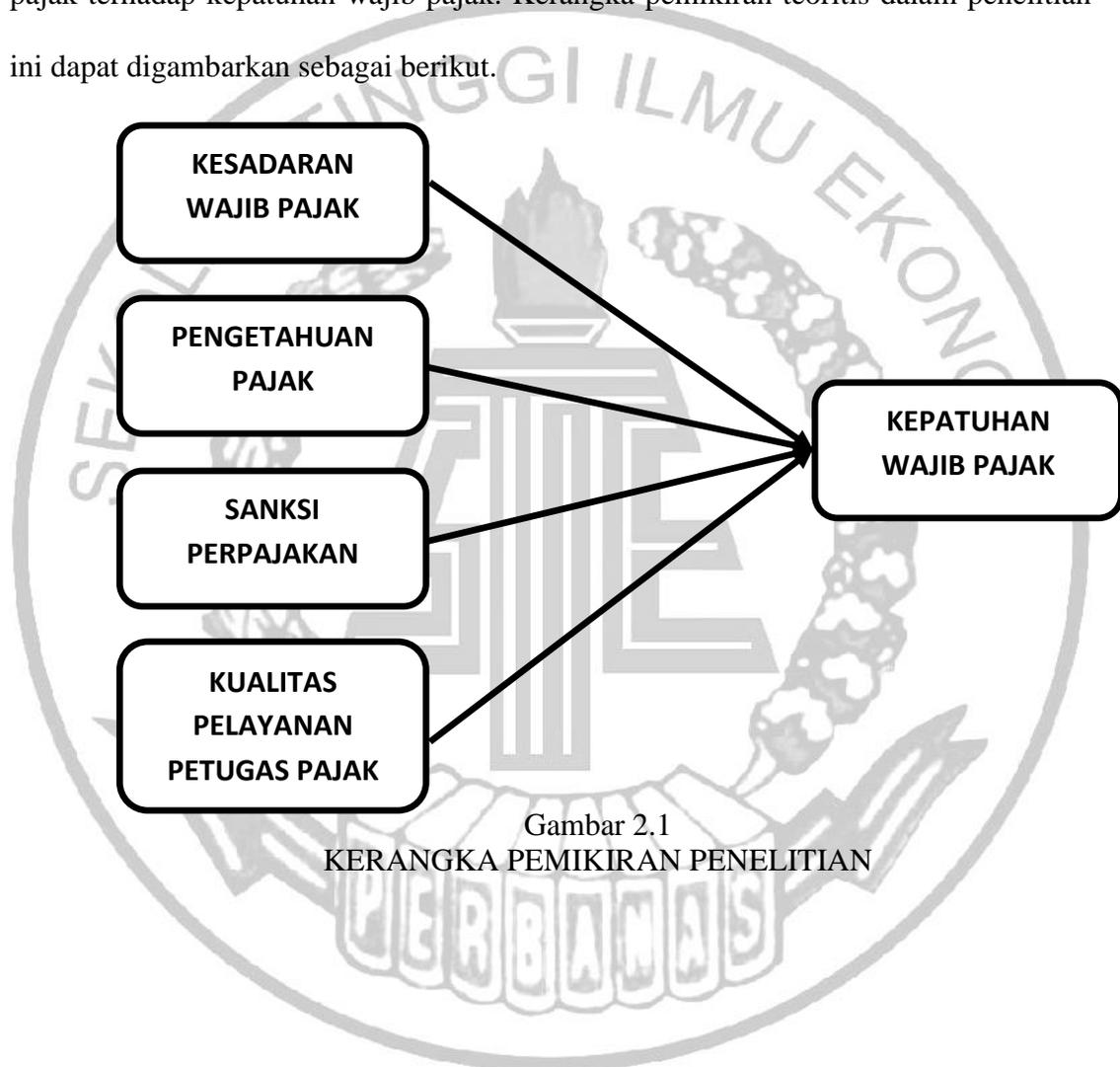
#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan pajak dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan pajak yang semakin baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Meindra dan Jati (2016) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Tri Mustika, dkk (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1  
KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang sudah dirumuskan dan berdasarkan tujuan penelitian serta landasan teori, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H2 : Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H4 : Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

