

II. LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pajak dan Wajib Pajak

Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor UU No. 16 Tahun 2009 dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan :

Pasal 1 ayat 1 “ *Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.* ”

Wajib Pajak

Pasal 1 ayat 2 UU No. 16 Tahun 2009 Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan “ *,Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan*”.

Wajib Pajak terdiri dari 2, yaitu:

1. Wajib Pajak Efektif

Wajib Pajak Efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, baik berupa pembayaran maupun penyampaian Surat

Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan/atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Wajib Pajak Non Efektif

Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Sikap

2.1.2.1 Pengertian sikap

Ajzen(1988) mendefinisikan sikap sebagai predisposisi yang dipelajari individu untuk memberikan respon suka atau tidak suka secara konsisten terhadap objek sikap. Respon suka atau tidak suka itu adalah hasil proses evaluasi terhadap keyakinan-keyakinan (*beliefs*) individu terhadap objek sikap(Fishbein&Ajzen,1975)

Baron dan Byrne (1997) mendefinisikan sikap sebagai penilaian subjektif seseorang terhadap suatu objek. Sikap adalah respon evaluatif yang diarahkan seseorang terhadap orang, benda, peristiwa, dan perilaku sebagai objek sikap. Sikap melibatkan kecenderungan respon yang bersifat preferensial. Sikap sebagai respon evaluatif menunjukkan ekspresi suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju, mendekati atau menghindari, dan tertarik atau tidak tertarik terhadap objek sikap.

Sears dkk (1999) berpendapat bahwa sikap merupakan orientasi yang bersifat menetap dengan komponen-komponen kognitif, afektif dan perilaku. Komponen kognitif terdiri dari seluruh kognisi yang dimiliki seseorang mengenai objek sikap tertentu berupa fakta, pengetahuan dan keyakinan tentang objek. Sedangkan komponen afektif menurut Stephan dan Stephan (1985) adalah

komponen yang berkaitan dengan perasaan dan emosi seseorang terhadap objek sikap. Dan komponen perilaku merupakan kecenderungan seseorang untuk berperilaku sesuai dengan sikap yang ada pada dirinya. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan pandangan, perasaan dan kecenderungan seseorang bertindak terhadap objek sikap.

Menurut Allport (1935), pada hakekatnya sikap merupakan suatu interelasi dari berbagai komponen. Komponen tersebut ada 3 yaitu:

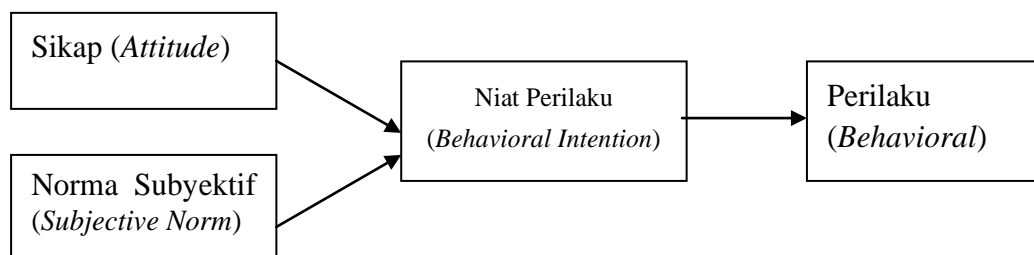
1. Komponen kognitif yakni komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang objek sikapnya. Dari pengetahuan ini kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang objek sikap tersebut.
2. Komponen afektif yaitu yang berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Komponen ini bersifat evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai yang dimiliki.
3. Komponen konatif adalah kesiapan seseorang untuk bertindak laku yang berhubungan dengan objek sikap. sikap adalah kesiapan mental dan saraf, yang terbentuk melalui pengalaman yang memberikan arah atau pengaruh yang dinamis kepada reaksi seseorang terhadap semua objek dan keadaan yang menyangkut sikap itu. Sikap memiliki tiga komponen sikap/unsur yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (emosi, perasaan) dan konatif (tindakan). Model tiga komponen sikap merupakan model yang dikembangkan oleh para ahli perilaku yang menentukan secara tepat komposisi sikap dengan maksud agar

perilaku dapat dijelaskan dan diprediksi.

2.1.3 Teori Tindakan Beralasan (*Theory Of Reasoned Action*)

Theory Reasoned Action pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980. Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Jogiyanto (2007), sikap merupakan jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala *evaluative* dua kutub, misalnya baik atau jelek, setuju atau menolak dan sebagainya. Selanjutnya norma-norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2007). Hubungan antara konstruk-konstruk TRA dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1. Model Teori Tindakan Beralasan



Keterangan: anak panah menunjukkan arah pengaruh.

Model Teori Tindakan Beralasan dari Ajzen dan Feishbein(1980)

Teori tindakan beralasan berusaha untuk menetapkan faktor-faktor apa

yang menentukan konsistensi sikap dan perilaku. Teori ini berasumsi bahwa orang berperilaku secara cukup rasional. Berdasarkan skema di atas, Sears dkk.(1999) menjelaskan bahwa teori tindakan beralasan mempunyai tiga langkah, yaitu:

1. Model teori ini memprediksi perilaku seseorang dari maksudnya. Jika seseorang mengutarakan maksudnya untuk melaksanakan jihad dengan tujuan mendapatkan pahala dari Allah, maka dia lebih mungkin melakukannya daripada dia tidak punya maksud untuk melakukannya.
2. Maksud perilaku dapat diprediksi dari dua variabel utama: sikap seseorang terhadap perilaku dan persepsinya tentang apa yang seharusnya orang lain.
3. Sikap terhadap perilaku diprediksi dengan menggunakan kerangka nilai-harapan yang telah diperkenalkan.

Dalam perspektif model teori tindakan beralasan, norma subjektif seperti tertera dalam skema diatas, berkenaan dengan dasar perilaku yang merupakan fungsi dari keyakinan-keyakinan normatif (*normative beliefs*) dan keinginan untuk mengikuti keyakinan-keyakinan normatif itu (*motivation to comply*). Norma subjektif menggambarkan persepsi individu tentang harapan-harapan orang-orang lain yang dianggapnya penting terhadap seharusnya ia berperilaku.

Teori tindakan beralasan mengemukakan bahwa sebab terdekat (*proximal cause*) timbulnya suatu perilaku bukan sikap, melainkan niat (*intention*) untuk melaksanakan perilaku itu. Niat merupakan pengambilan keputusan seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku. Pengambilan keputusan oleh seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku merupakan suatu hasil dari proses berpikir yang bersifat rasional. Menurut Gibbon *et al*(1998), proses berpikir yang bersifat

rasional berarti bahwa dalam setiap perilaku yang bersifat sukarela maka akan terjadi proses perencanaan pengambilan keputusan yang secara kongkret diwujudkan dalam niat untuk melaksanakan suatu perilaku. Selanjutnya dijelaskan oleh Eagley dan Chaiken (1993) bahwa dalam kerangka teori tindakan beralasan, sikap ditransformasikan secara tidak langsung dalam wujud perilaku terbuka melalui perantaraan proses psikologis yang disebut niat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa niat merupakan suatu proses psikologis yang keberadaannya terletak diantara sikap dan perilaku.

Banyak penelitian di bidang sosial yang sudah membuktikan bahwa *Theory of Reason Action* (TRA) ini adalah teori yang cukup memadai dalam memprediksi tingkah laku. Namun setelah beberapa tahun, Ajzen melakukan meta analisis, ternyata didapatkan suatu penyimpulan bahwa *Theory Reason Action* (TRA) hanya berlaku bagi tingkah laku yang berada di bawah kontrol penuh individu karena ada faktor yang dapat menghambat atau memfalisistasi relisasi niat ke dalam tingkah laku. Berdasarkan analisis ini, lalu Ajzen menambahkan suatu faktor yang berkaitan dengan control individu, yaitu *perceived behavior control* (PBC). Penambahan satu faktor ini kemudian mengubah *Theory of Reason Action* (TRA) menjadi *Theory of Planned Behaviour* (TPB).

2.1.4 Teori Perilaku Yang Direncanakan (*Theory of Planned Behaviour*)

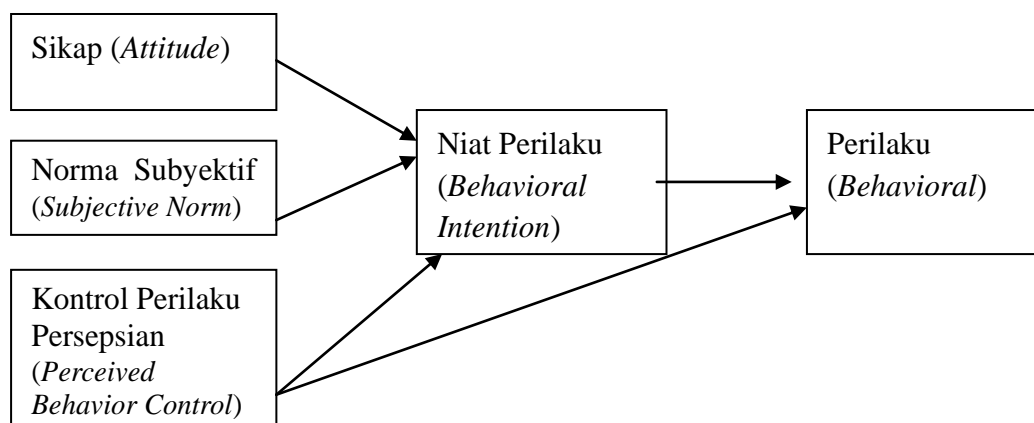
Menurut Ajzen (2002) "*Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditentukan oleh individu timbul karena ada minat untuk berperilaku. Ada tiga faktor perilaku yang adanya niat untuk berperilaku.

1. *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku

dan evaluasi atas hasil tersebut. 2. *Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. 3. *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*)”.

Dengan penambahan variabel kontrol terhadap TRA maka TPB dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2. Model Teori Perilaku yang Direncanakan



Bobek & Hatfield (2003) dan Hanno & Violette (1996), memanfaatkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan kepatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan temuan bahwa sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak. Sehingga dalam penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.5 Sikap Wajib Pajak

1. Komponen kognitif yakni komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang objek sikapnya. Pengetahuan yang dimaksud adalah mulai dari Pendaftaran NPWP, batasan PTKP, menghitung, membayar serta melaporkan SPTnya ke kantor Pajak. Sehingga ini akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang objek sikap tersebut. Yang dimaksudkan disini adalah segala pengetahuan mengenai hak dan kewajiban dari peraturan serta perundangan-undangan perpajakan.
2. Komponen afektif yaitu segala peraturan perundang-undangan perpajakan mengenai kewajiban perpajakan harus dikuasi oleh wajib pajak dengan rasa senang dan tidak senang. Komponen ini bersifat evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai yang dimiliki.
3. Komponen konatif adalah wajib pajak menjalankan segala peraturan perundangan perpajakan baik dan benar (menghitung, membayar dan melaporkan) serta menyampaikan tepat waktu dengan kesiapan seseorang untuk bertingkah laku yang berhubungan dengan objek sikap.

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Berdasarkan pengertian di atas sikap wajib pajak merupakan sikap, dimana subjek pajak yang dikenakan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dimana kewajiban tersebut adalah kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

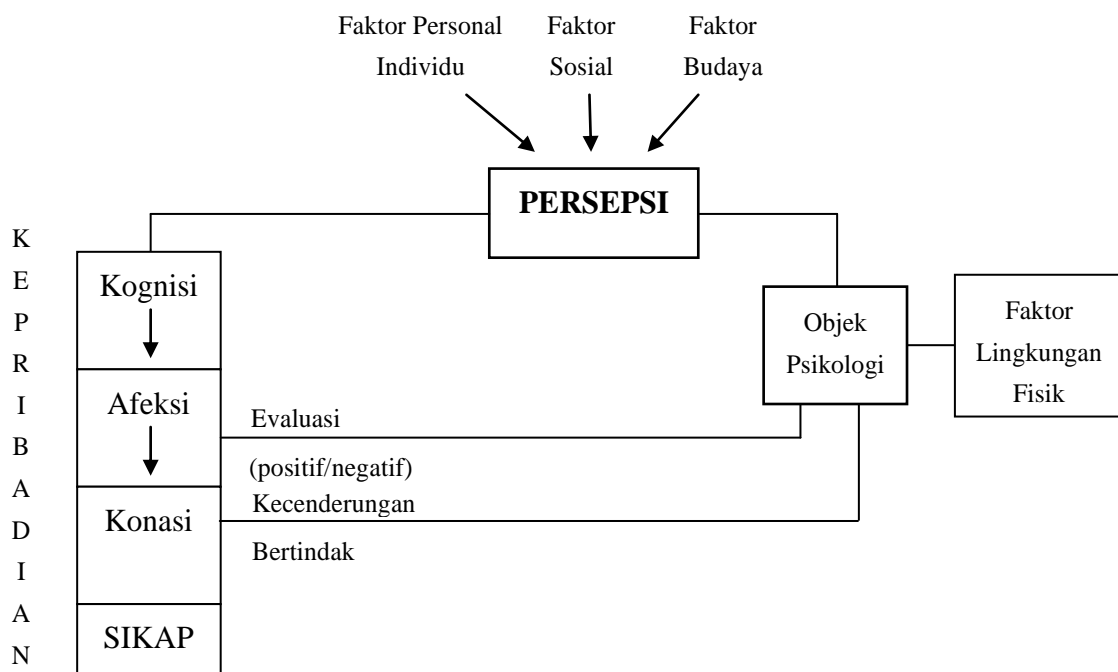
2.1.6 Hubungan Sikap dan Perilaku

Sikap dikatakan sebagai bentuk evaluasi individu terhadap objek psikologis yang ditunjukkan dengan keyakinan-keyakinan, perasaan atau perilaku yang diharapkan. Sebagai suatu respon evaluatif, reaksi yang dinyatakan oleh sikap didasari oleh proses evaluatif dari dalam diri individu yang memberikan kesimpulan terhadap stimulus dalam bentuk nilai baik-buruk, positif-negatif, menyenangkan tidak menyenangkan yang kemudian mengkristal sebagai potensi reaksi terhadap objek sikap.

Sikap merupakan suatu evaluasi positif atau negatif terhadap objek atau permasalahan tertentu yang berhubungan dengan lingkungan. Sikap ini dipengaruhi oleh persepsi dan kognisi lingkungan, akan tetapi sikap terhadap lingkungan ini mampu pula mempengaruhi persepsi dan kognisi lingkungan (Holahan, 1982). Dinamika dari ketiga konsep ini akan diperjelas dengan pembahasan berikut ini. Menurut Shaver (dalam Marat, 1984) predisposisi untuk bertindak positif atau negatif terhadap objek tertentu (atau sikap) mencakup komponen kognisi, afeksi, dan konasi. Komponen kognisi akan menjawab apa yang dipikirkan atau dipersepsikan tentang objek. Komponen afeksi menjawab pertanyaan tentang apa yang dirasakan (positif/negatif) terhadap objek. Dan komponen konasi akan menjawab pertanyaan bagaimana kesediaan/kesiapan untuk bertindak terhadap objek. Selanjutnya dikatakan oleh Mar'at, bahwa ketiga komponen itu tidak berdiri sendiri, akan tetapi menunjukkan bahwa manusia merupakan suatu sistem kognitif. Hal ini berarti bahwa yang dipikirkan seseorang tidak akan terlepas dari perasaannya, Masing-masing komponen tidak dapat

berdiri sendiri, namun merupakan interaksi dari ketiga komponen tersebut secara kompleks. Aspek kognisi merupakan aspek penggerak perubahan karena informasi yang diterima menentukan perasaan dan kemauan untuk berbuat.

Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi, yang banyak dipengaruhi oleh faktor personal individu seperti minat, kepentingan, pengetahuan, kebiasaan mengamati, dan pengalaman, faktor sosial dan budaya, dan faktor lingkungan fisik (Fisher dkk.,1984;Mar'at,1984;Gifford,1987). Melalui komponen kognisi akan timbul Ide, kemudian konsep mengenai apa yang dilihat. Berdasarkan nilai dan norma yang dimiliki pribadi seseorang, akan terjadi keyakinan terhadap objek tersebut (Mar 'at, 1984).



Gambar2.3 Hubungan Antara Sikap, Kognisi dan Persepsi

2.1.7 Pembentukan Sikap

Menurut Kanuk (2004, p233) ada beberapa sumber yang mempengaruhi pembentukan sikap. Pembentukan sikap sangat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, pengaruh keluarga, dan teman-teman, dan media massa. Sarana utama pada terbentuknya sikap terhadap pajak adalah melalui pengalaman langsung wajib pajak. Pembentukan sikap mengenai proses terjadinya, sebagian besar pakar berpendapat bahwa sikap adalah sesuatu yang dipelajari (bukan bawaan) oleh karena itu, sikap lebih dapat dibentuk, dikembangkan, dipengaruhi dan diubah. Sikap berbeda dari sifat yang lebih merupakan bawaan dan sulit diubah. Akan tetapi sebagian pakar lainnya mengatakan bahwa dapat saja sikap timbul karena bawaan dan, terbukti dari kenyataan bahwa sikap dapat timbul tanpa ada pengalaman sebelumnya, misalnya orang yang sejak bayi tidak suka sayur (Eagly dan Chaiken, 1993). Sikap wajib pajak merupakan salah satu komponen penting dalam perilaku kepatuhan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepatuhan mempengaruhi sikap dan sikap mempengaruhi kepatuhan. Sikap (*Afektif*) merupakan suatu kecenderungan untuk berperilaku dan dapat dipengaruhi oleh situasi. Sikap wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan bersifat *positif* maupun *negative*.

2.1.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Sikap

1. Pengaruh keluarga dan kelompok kawan sebaya

Keluarga mempunyai pengaruh penting dalam keputusan kepatuhan. Banyak studi yang memperlihatkan bahwa kawan sebaya mampu mempengaruhi dalam perilaku perpajakan.

2. Pengalaman

Pengalaman terhadap sanksi perpajakan pada masa lalu akan memberikan evaluasi terhadap niat kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

3. Media masa

Media masa merupakan sumber informasi utama pada saat ini. Setiap hari media massa memaparkan ide, produk, opini dan iklan. Banyak orang membentuk sikap hanya berdasarkan informasi yang diperoleh melalui media massa saat ini.

4. Karakteristik individu

Karakteristik seseorang mempengaruhi pembentukan sikap karena memiliki cara dan kemampuan yang berbeda dalam membentuk persepsi. Informasi apa yang diinginkan, bagaimana menginterpretasikan informasi tersebut dan informasi apa yang masih diingat, tergantung dari karakteristik individu, seperti tingkat pendidikan, umur, jenis kelamin, kepribadian, dan lain-lain.

2.2 Sikap Wajib Pajak terhadap Sanksi Administrasi

1. “Sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda yaitu sikap responden tentang pelaksanaan sanksi denda terhadap responden dan orang lain di sekitar responden.” Suyatmin (2004). Komponen kognitif terhadap Sanksi administrasi berhubungan dengan wajib pajak akan patuh bahwa mereka berpikir akan mendapat sanksi akibat pajak yang tidak mereka laporkan akan terdeteksi sistem informasi perpajakan.
2. Afektif (menyangkut masalah kehidupan emosional seseorang terhadap suatu objek sikap) tingkat kepuasan wajib pajak terhadap sanksi denda yang diberikan. Komponen afektif terhadap sanksi administrasi menyangkut

masalah penilaian wajib pajak terhadap sanksi administrasi (sanksi denda, sanksi bunga) , suka atau tidak suka, terhadap sesuatu atau suatu keadaan,yang dikenakan apabila wajib pajak terlambat dan atau tidak melaporkan kewajiban perpajakan maka wajib pajak itu dikatakan memiliki sikap positif. Jika sebaliknya, disebut memiliki sikap negatif.

3. Konatif (sikap yang menunjukkan perilaku atau kecenderungan berperilaku)

Komponen konatif terhadap sanksi administrasi menyangkut perilaku atau perbuatan dari wajib pajak akan membayar apabila wajib pajak tidak melaporkan dan atau terlambat membayar terhadap sanksi perpajakan. Tingkat kesediaan wajib pajak membayar sanksi denda.

Sanksi administrasi adalah hukuman negatif yang dikenakan kepada orang yang melanggar undang-undang dan peraturan terhadap pelanggaran atau ketentuan yang bersifat administrasi. Sehingga dapat dijelaskan bahwa sanksi administrasi adalah hukuman negatif yang dikenakan kepada orang yang melanggar undang-undang dan peraturan dengan cara membayar dengan uang.

Sanksi dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dapat dikenakan sanksi administrasi, yaitu dapat berupa denda, bunga, kenaikan.

Sanksi berupa denda menurut Devano dan Rahayu (2006:198) adalah :
 “Sanksi Administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan”.

Sedangkan menurut Soemarso (2007:147) adalah : “ Sanksi denda juga dapat muncul oleh karena tindakan wajib pajak sendiri atau dimunculkan oleh

pihak pajak, sanksi denda pada umumnya disebabkan oleh kesalahan atau tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan tertentu.”

Sanksi administrasi yang ada dalam dalam surat ketetapan pajak diuraikan sebagai berikut: (Lampiran 1)

Agar undang-undang dan peraturan dipatuhi maka harus diberikan sanksi bagi yang melanggarnya. Demikian juga hukum perpajakan. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi administrasi diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memabayar pajak. Hal ini sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Beberapa bukti empiris seperti penelitian Jatmiko(2006), Kahono(2003), dan Fratnesi (2001) telah menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Sikap Wajib Pajak terhadap Pelayanan Fiskus

1. Komponen kognitif terhadap pelayanan fiskus, bagaimana cara petugas tanggap, mengurus serta membantu wajib pajak mengenai segala keperluan maupun kesulitan wajib pajak karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.
2. Komponen afektif terhadap pelayanan fiskus, pelayanan fiskus yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan , penilaian wajib pajak terhadap pelayanan fiskus terhadap wajib pajak akan memberikan sikap positif . Jika sebaliknya, disebut memiliki sikap negatif.

3. Komponen konatif pelayanan fiskus adalah fiskus harus segera memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan memberikan informasi yang wajib pajak butuhkan sesuai dengan ke peraturan perpajakan.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. (Jatmiko,2006)

Definisi pelayanan menurut Boediono (2003: 60) *”adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”*

Seorang wajib pajak yang pada dasarnya juga berperan sebagai seorang pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik ketika melakukan transaksi dengan pihak Dirjen Pajak sebagai pihak penyedia layanan jasa. Dirjen pajak adalah penyedia jasa yang bersifat monopoli karena tidak adanya pesaing yang bergerak pada bidang sejenis. Meskipun begitu ketidakpuasan seorang wajib pajak terhadap layanan yang diberikan akan berakibat pada citra Dirjen Pajak dimata wajib pajak tersebut.

Beberapa temuan empiris seperti penelitian Kahono (2003) dan Suyatmin (2004) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengharuskan setiap

penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, termasuk pelayanan bidang perpajakan.

Menurut Waluyo (2007: 42), pada tanggal 3 Februari 2003 Direktur Jenderal pajak telah mengeluarkan Keputusan No.Kep.27/PJ/2003 Tentang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan Perpajakan.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut mempunyai dasar pertimbangan yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan terpadu untuk setiap kantor pelayanan pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.
2. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Dengan demikian kualitas pelayanan pajak adalah bentuk bantuan atau pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur perpajakan secara aktif tanpa birokrasi sesuai dengan peraturan perpajakan yang bersifat mudah, sederhana dan mempunyai kepastian hukum yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan negara pada sektor perpajakan. Pelayanan fiskus terhadap wajib pajak sangat berperan dalam usaha meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No.SE-45/PJ/2007, ditegaskan mengenai Pelayanan Prima yaitu sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan di tempat pelayanan terpadu pukul 07.00-17.00 waktu setempat dan pada jam istirahat tetap diberikan.
2. Yang bertugas di tempat pelayanan terpadu dan *help desk* adalah yang telah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan.
3. Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan tepat serta tidak mempersulit pelayanan
4. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, secara lengkap diharapkan wajib pajak dapat memahami dengan baik

2.4 Sikap Wajib Pajak terhadap Pengetahuan Perpajakan.

1. Komponen kognitif berhubungan dengan pengetahuan adalah peringatan tentang suatu yang spesifik, universal, metode, proses-proses, pola dan struktur sumber. Peringatan tentang sesuatu melibatkan pemikiran terhadap kondisi riil. Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif makin positif terhadap objek tertentu (Fidel, 2004).
2. Komponen afektif dalam pengetahuan perpajakan adalah wajib pajak bersifat positif terhadap peraturan perpajakan.

3. Komponen konatif wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pajak menurut Soemitro adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisai pajak secara menyeluruh, kecuali bagi mereka yang menempuh jurusan perpajakan. Kurangnya sosialisasi mungkin akan berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak (Supriyati dan Nurhidayati, 2008)

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina,2009).

Konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut (Rahayu,2010) yaitu wajib harus meliputi:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan.

Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak sangat penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak (Richardson,2006; Kirchler et al, 2008). Oleh karena itu, penting untuk memilik pengetahuan dan kompetensi pembayar

pajak. (Taman & Hyun, 2003 dalam Marziana et al,2009) menyatakan bahwa pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak lebih patuh. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formil maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional.

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak.

Komponen kognitif “Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”(Nurmantu (2009; 138) wajib pajak (afektif) paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan mengenai hak dan kewajiban perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar. Membayar pajak(*konatif*) yang terutang tepat pada waktunya.

Terhadap kepatuhan adalah berhubungan dengan pengetahuan serta pemahaman. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Wiyono, 2007), Patuh berarti taat, menurut perintah, taat pada hukum, taat pada peraturan, berdisiplin. Nurmatu (2009:138) *kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.*

Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.

(www.pajak.go.id). Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
 - c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir;
 - d. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Bank dan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian

sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Laporan audit harus :

- 1) Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*);
 - 2) Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
- e. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- f. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.

Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Norwak dan Devano dan Rahayu (2006:110) menyatakan bahwa:

Kepatuhan wajib pajak ialah suatu iklim kepatuhan wajib pajak dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan dalam situasi dimana :

1. Wajib pajak paham atau berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan Perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib pajak menurut Devano dan Rahayu (2006:110) sebagai berikut:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif

/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan sikap wajib pajak antara lain:

a. Sikap Wajib Pajak terhadap Sanksi

Beberapa bukti empiris seperti penelitian Fratnesi (2001) dan Kahono (2003) telah menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Sikap Wajib Pajak terhadap Pelayanan Fiskus

Beberapa temuan empiris seperti penelitian Kahono (2003) dan Suyatmin (2004) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

c. Sikap Wajib Pajak terhadap Pengetahuan Perpajakan

Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006). Oleh karena itu, penting untuk memiliki pengetahuan dan kompetensi pembayar pajak. Selain itu, Taman & Hyun (2003, dalam Marziana et al, 2009), menyatakan bahwa pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan di atas, bahwa pengetahuan perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak

2.6 Intensi kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian intensi

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Wiyono, 2007), Niat atau intensi

(Ingg. Intention; Lat. Intentio) tujuan atas suatu perbuatan, maksud yang tersimpan dalam hati; kehendak yang belum dilahirkan; janji untuk melakukan sesuatu . Menurut J. Horn (dalam Honderich, 1995), intensi istilah yang terkait dengan tindakan dan merupakan unsur penting dalam sejumlah tindakan yang menunjuk pada keadaan pikiran seseorang yang diarahkan untuk melakukan tindakan yang dapat atau tidak dapat dilakukan dan diarahkan pada tindakan sekarang atau pada tindakan yang akan datang. Intensi dapat direduksi oleh keyakinan (*belief*) dan keinginan (*desire*) karena gagasan rasional untuk melakukan sesuatu tindakan dapat dinyatakan dalam keinginan dan keyakinan yang sering dipandang sebagai dua konsep psikologis yang utama tentang sikap. Reduksi intensi ke keyakinan dan keinginan berarti bahwa seseorang yang berniat untuk melakukan sesuatu jika dan hanya jika ia memiliki keinginan untuk melakukannya, dan berkeyakinan bahwa ia akan melakukannya.

b. Tiga faktor penentu intensi kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini mengaplikasikan model TPB untuk memahami intensi berperilaku pada perilaku kepatuhan Wajib Pajak membayar kewajiban perpajakan berdasarkan model TPB (Ajzen, 1985; 1988;1991) secara konseptual, intensi untuk melakukan suatu perilaku tertentu dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yakni : (1) sikap individu terhadap perilaku, (2) norma subjektif, dan (3) kontrol perilaku.

1) Sikap Wajib Pajak terhadap perilaku

Penelitian ini objek perilaku adalah kepatuhan Wajib Pajak, maka faktor pertama yang mempengaruhi intensi perilaku adalah sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan. Sikap ini dipengaruhi oleh keyakinan Wajib Pajak akibat perilaku yang memuat dua aspek pokok. Aspek pertama adalah seberapa besar keyakinan Wajib

Pajak akan kemungkinan hasil yang diperoleh jika ia menampilkan perilaku patuh. Aspek kedua adalah penilaian Wajib Pajak terhadap hasil yang akan dicapainya jika ia menampilkan perilaku patuh .

2) Norma subjektif Wajib Pajak

Norma subjektif Wajib Pajak mengacu pada harapan-harapan yang dipersepsi oleh Wajib Pajak berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar, yang berasal dari orang atau kelompok yang dipandang berpengaruh dan mempengaruhi perilaku kepatuhan seperti suami atau istri, keluarga, teman atau petugas pajak. Norma subjektif Wajib Pajak memuat dua aspek pokok. Aspek pertama adalah seberapa besar keyakinan Wajib Pajak akan harapan-harapan normatif dari orang lain, bahwa orang atau kelompok yang dianggap penting akan mendukung atau tidak mendukung Wajib Pajak yang bersangkutan untuk patuh. Aspek kedua adalah seberapa besar motivasi Wajib Pajak untuk mematuhi harapan-harapan orang atau kelompok lain yang dianggap penting baginya.

3) Kontrol perilaku

Kontrol perilaku Wajib Pajak menunjuk pada persepsi Wajib Pajak tentang kemampuan dan kesempatan yang dimilikinya untuk menampilkan perilaku kepatuhan Wajib Pajak. Kontrol perilaku yang dipersepsi memuat dua aspek pokok. Aspek pertama adalah seberapa besar keyakinan Wajib Pajak akan faktor-faktor yang mungkin memudahkan atau mempersulit untuk menampilkan perilaku kepatuhan. Aspek kedua adalah seberapa kuatnya faktor-faktor yang dipersepsi oleh Wajib Pajak yang mungkin mempermudah atau mempersulitnya untuk menampilkan perilaku kepatuhan.

c. Dari intensi menuju perilaku

Sebagai representasi kognitif untuk melaksanakan perilaku tertentu, intensi dipandang sebagai antesenden terdekat pada perilaku. Menurut Fishbein dan Ajzen (1975), terdapat korelasi yang sangat tinggi antara intensi seseorang untuk menampilkan perilaku tertentu dengan perilaku aktual yang ditampilkan seseorang. Meskipun demikian, Fishbein dan Ajzen (1975) mengemukakan bahwa tiga faktor utama yang dapat diidentifikasi sebagai faktor yang mempengaruhi besarnya hubungan intensi dengan perilaku, yaitu: (1) keterkaitan dalam tingkat kekhususan, (2) stabilitas intensi, dan (3) kontrol yang dikehendaki.

1) Keterkaitan dalam tingkat kekhususan

Menurut Fishbein dan Ajzen (1975), faktor yang dapat dianggap sebagai faktor yang paling mempengaruhi besarnya hubungan intensi-perilaku adalah sejauh mana intensi yang diukur memiliki tingkat kekhususan dengan perilaku yang diprediksikan. Tingkat kekhususan intensi dan perilaku dalam banyak hal terkait dengan beberapa aspek seperti: target, situasi dan waktu. Semakin besar keterkaitan dalam tingkat kekhususan antara intensi dan perilaku maka akan semakin besar pula kekesuaian korelasi antara intensi dengan perilaku. Sebaliknya, semakin rendah keterkaitan dalam tingkat kekhususan antara intensi dengan perilaku maka akan semakin rendah pula kesesuaian korelasi antara intensi dengan perilaku.

2) Stabilitas intensi

Fishbein dan Ajzen (1975) mengemukakan bahwa intensi seseorang dapat berubah setiap waktu. Hal ini berarti bahwa besarnya intensi yang diukur sebelum

pengamatan perilaku, mungkin saja berbeda dengan intensi orang tersebut pada saat perilakunya diamati. Mengenai hal ini, Fishbein dan Ajzen (1975) mengemukakan tiga hal yang terkait dengan stabilitas intensi yang dapat mempengaruhi kesesuaian antara korelasi intensi dengan perilaku. Pertama, semakin interval waktu antara pengukuran intensi dengan pengamatan perilaku akan semakin besar pula kemungkinan bahwa individu mendapat informasi baru atau individu mengalami terjadinya peristiwa-peristiwa tertentu yang akan mengubah intensinya. Dengan kata lain, semakin lama interval waktu intensi dengan perilaku, semakin kecil kesesuaian korelasi antara intensi dengan perilaku. Kedua, sering terjadi perilaku yang dipertimbangkan dapat terjadi bila beberapa tahap sebelumnya terjadi atau dilalui. Ketiga sering juga terjadi bahwa pelaksanaan intensi tergantung pada pihak lain atau peristiwa tertentu, semakin kecil pula kesesuaian korelasi antara intensi dengan perilaku.

3) Kontrol yang dikehendaki

Menurut Fishbein dan Ajzen (1975), dalam perilaku yang dikehendaki menjadi fokus dari TRA, seperti merokok, memilih acara televisi dan menghadiri acara keagamaan, perwujudan intensi dengan perilaku menuntut kemampuan atau sumber tertentu yang tidak dimiliki oleh individu atau tergantung pada kerjasama dengan pihak lain. Akibatnya, individu tidak mampu melaksanakan perilaku yang telah diniatkannya, dan ia bahkan cenderung untuk mengubah niatnya. Ajzen (1988) mengemukakan faktor-faktor yang dipandang dapat mempengaruhi keberhasilan individu untuk menampilkan tindakan yang telah diniatkan digolongkan menjadi dua bagian utama, yaitu: faktor-faktor internal dan faktor-

faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan informasi, keahlian, kemampuan, emosi dan perilaku kompulsif. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan kesempatan dan ketergantungan dengan pihak lain. Akan tetapi, faktor-faktor kontrol yang menjadi persoalan dalam TRA, dalam TPB persoalan tersebut diatasi melalui kontrol individu terhadap pelaksanaan perilaku dan dinyatakan dalam kontrol perilaku yang dipersepsi, yang mengacu pada kemudahan dan kesulitan yang realistis atau dirasakan oleh seseorang untuk menampilkan perilaku yang telah diniatkannya. Kontrol perilaku yang dipersepsi merupakan asumsi individu yang mencerminkan pengalaman masa lalu sekaligus merupakan antisipasi akan hambatan dan tantangan yang akan dihadapi dalam menampilkan perilaku yang telah diniatkan. Bahkan dimungkinkan adanya hubungan langsung antara kontrol perilaku yang dipersepsi dengan perilaku.

Wajib Pajak menampilkan perilaku patuh sebagai reaksi untuk mendapatkan reaksi yang menyenangkan ataupun menghindari hukuman sebagai konsekuensi perilaku yang ditampilkan. Intensi kepatuhan Wajib Pajak merupakan akibat dari sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsi dalam menampilkan perilaku membayar. Kepatuhan membayar kewajibannya yang merupakan kewajiban dari wajib pajak, sehingga jika kita membayarnya tepat waktu maka kita termasuk orang-orang yang telah patuh.

2.7 Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas

Menurut Pasal 1 ayat 24 UU No. 16 Tahun 2009

“Pekerjaan Bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang

tidak terikat oleh suatu hubungan kerja”

Ketentuan baru mengenai tenaga ahli diatur dalam PER-31/PJ/2009.

Menurut peraturan tersebut tenaga ahli merupakan salah satu dari bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Maksudnya pelaku pekerjaan bebas tersebut membuka praktek sendiri dengan nama sendiri. Jika yang bersangkutan bekerja atau berstatus karyawan, misalnya seorang akuntan bekerja di kantor akuntan publik, maka yang bersangkutan tidak termasuk wajib pajak orang pribadi yang menjalankan pekerjaan bebas.

Menurut data Ditjen pajak, wajib pajak pribadi umumnya tidak membuat pembukuan atas harta yang dimilikinya. Wajib pajak pribadi juga kerap tidak melakukan pencatatan atas penerimaan dan pengeluaran atas harta tersebut. Berdasarkan catatan aparat pajak, para wajib pajak pribadi umumnya juga melakukan transaksi secara tunai. Oleh karena itu, banyak transaksi maupun investasi yang sebenarnya terjadi tapi tidak tercatat (www.pajakpribadi.com).

2.8 Penelitian Terdahulu

Kiryanto (2000) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan struktur pengadilan intern terhadap kepatuhan wajib pajak badan di DIY. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel

bebas yang digunakan adalah lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan WP. Hasil penelitian Kiryanto (2000) adalah bahwa semua variabel bebas yang digunakan yaitu lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian baik secara persial maupun bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP.

Jamin (2001) melakukan penelitian yang menganalisis perbedaan kepatuhan wajib pajak (gabungan WP badan dan WP OP) sebelum krisis ekonomi dan sesudah krisis ekonomi diwilayah Jawa Tengah DIY. Analisis dilakukan dengan menggunakan tehnik uji beda dua rata-rata berpasangan (*paired sample test*). Hasil penelitian Jamin (2001) adalah bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak pada masa sebelum krisis ekonomi dengan masa sesudah krisis ekonomi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi. Suyatmin (2004) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak terhadap pembangunan daerah, sanksi denda PBB, pelayanan fiskus, kesadaran bernegara dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di KP PBB Surakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.

Ringkasan penelitian terdahulu tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Peneliti Kiryanto (2000) variabel yang digunakan untuk variabel bebas adalah lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian, sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepatuhan WP di DIY. Alat analisis adalah regresi berganda, hasil penelitian Semua

variabel bebas yang digunakan yaitu lingkungan pengendalian sistem akuntansi dan prosedur pengendalian baik secara parsial maupun bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP.

2. Jamin (2001) Kepatuhan wajib pajak (gabungan WP badan dan WP OP) sebelum krisis ekonomi dan sesudah krisis ekonomi di wilayah Jawa Tengah dan DIY. Alat analisis adalah Uji beda, hasil penelitian terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak pada masa sebelum krisis ekonomi dengan masa sesudah krisis ekonomi.
3. Suyatmin (2004), Variabel bebas adalah sikap wajib pajak terhadap pembangunan daerah, sanksi denda PBB, pelayanan fiskus, kesadaran bernegara dan kesadaran perpajakan, variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di KP PBB Surakarta. Regresi berganda Semua variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP PBB baik secara parsial maupun bersama-sama.

2.9. Perbedaan Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu

2.9.1. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya beberapa di antaranya menguji beda kepatuhan wajib pajak pada masa sebelum dan sesudah krisis ekonomi untuk WP badan (Sitorus, 2003) maupun gabungan WP OP dan WP Badan (Jamin, 2001).

Memfokuskan analisis pada WP Pajak Bumi dan Suyatmin, 2004) serta WP badan

(Kiryanto, 2000). Belum terdapat penelitian yang secara khusus melakukan kajian terhadap wajib pajak orang pribadi (WP OP). yang melakukan Pekerjaan bebas.

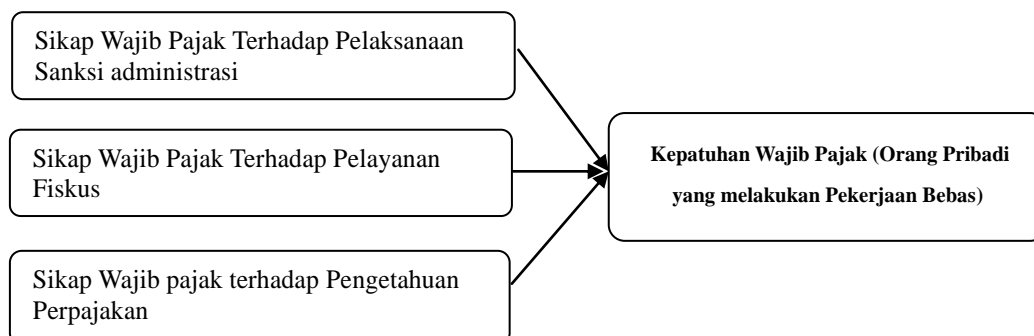
Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak dari WP OP di Bandar Lampung dengan menggunakan beberapa variabel seperti sikap WP terhadap sanksi Administrasi, sikap WP terhadap pelayanan fiskus dan sikap WP terhadap pengetahuan perpajakan. Adapun alasan pemilihan variabel dan perbedaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel sikap WP terhadap sanksi Administrasi, sikap WP terhadap pelayanan fiskus dan sikap WP terhadap pengetahuan perpajakan dipilih karena cenderung lebih sesuai dengan WP OP dibandingkan variabel-variabel yang juga telah digunakan pada penelitian tentang WP PBB (Kahono, 2003 dan Suyatmin, 2004). Sebagai contoh sikap wajib pajak terhadap pembangunan daerah dipandang kurang relevan untuk digunakan dalam penelitian WP OP karena pajak (bukan PBB) dari WP OP maupun WP Badan dikelola langsung oleh pemerintah pusat bukan pemerintah daerah sebagaimana PBB.
2. Variabel sikap WP terhadap kesadaran bernegara tidak digunakan dalam penelitian ini. Alasannya adalah variabel sikap WP terhadap kesadaran bernegara lebih bersifat umum, dan secara khusus hal tersebut dapat dicerminkan oleh kesadaran wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan.

2.9.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

Sikap wajib pajak tersebut diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis



Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi administrassi diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Sikap atau pandangan wajib pajak terhadap pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Karena itu fiskus diharapkan memiliki kompetensi (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kewajiban perpajakan. Selain itu memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.
3. Pengetahuan perpajakan wajib pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. (Taman & Hyun, 2003 dalam Marziana et al,2009) menyatakan bahwa pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak lebih patuh.

2.10 Pengembangan Hypotesis

2.10.1 Pengaruh sikap wajib pajak atas pelaksanaan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan menurut Devano dan Rahayu (2006:198) dalam bukunya Perpajakan Konsep, Teori dan Isu adalah sebagai berikut : “Sanksi

perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana bisa berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara.

” Burton (2002) menyatakan bahwa:

“Kaidah hukum (hukum pajak) berupa sanksi pidana maupun administrasi pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar”.

Berdasarkan TPB, Ajzen (1991) perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu itu (*behavioral intention*) sedangkan niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh variable sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*) dan kontrol yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Ajzen (1991) menyatakan bahwa norma subjektif fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya saudara, teman sejawat) menyetujui. Beberapa peneliti antaranya Brown (2003), Feld (2007), menggunakan *Theory of Planned Behavior (TPB)* untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut Nerre (2008) dan Frey (2007) berpendapat bahwa sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak. Mereka berkesimpulan sebaliknya, yaitu sikap terhadap ketidakpatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap niat ketidakpatuhan pajakju perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka.

Sistem pemungutan pajak yang berdasarkan atas *self assessment system*,

wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung menyetor dan masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan kepercayaan yang telah diberikan kepada wajib pajak, maka diperlukan suatu tindakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hubungan antara sikap wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak telah diteliti oleh Vela (2007). Bukti empiris menunjukkan hubungan yang signifikan antara sikap dan kepatuhan wajib pajak. Variabel sikap wajib pajak sendiri merupakan pernyataan atau pertimbangan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai obyek, orang atau peristiwa. Sikap wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak terhadap peraturan pajak, sikap wajib pajak terhadap kebijakan pajak, dan sikap wajib pajak terhadap sistem administrasi pajak. Akan tetapi, hasil temuan berbeda dikemukakan oleh Hutagaol (2007) yang menunjukkan bahwa sikap wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan dari banyak penelitian menunjukkan bahwa teman sejawat mempunyai pengaruh penting untuk memprediksi perilaku wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Turgler (2007) dan Nerrre (2008) telah membuktikan secara empiris bahwa norma subyektif berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan wajib pajak. Aspek moral dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tindakan tersebut dengan melalui pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh. Sehingga wajib pajak yang tidak patuh dan yang kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan diberikannya sanksi, tingkat kepatuhannya

akan menjadi lebih baik. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Suyatmin, 2004).

Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar WP, maka akan semakin berat bagi WP untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan WP terhadap sanksi administrasi diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak. Beberapa bukti empiris seperti penelitian Jamiko (2006), Kahono (2003), dan Fratnesi (2001) telah menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Sikap wajib pajak atas pelaksanaan sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.10.2 Pengaruh sikap wajib pajak atas pelayanan fiskus terhadap

kepatuhan wajib pajak.

Fishbein dan Ajzen (1975) mengemukakan tiga hal yang terkait dengan stabilitas intensi yang dapat mempengaruhi kesesuaian antara korelasi intensi dengan perilaku. Pertama, semakin interval waktu antara pengukuran intensi dengan pengamatan perilaku akan semakin besar pula kemungkinan bahwa individu mendapat informasi baru atau individu mengalami terjadinya peristiwa-peristiwa tertentu yang akan mengubah intensinya. Kedua, sering terjadi perilaku perilaku yang dipertimbangkan dapat terjadi bila beberapa tahap sebelumnya terjadi atau dilalui. Ketiga sering juga terjadi bahwa pelaksanaan intensi

tergantung pada pihak lain atau peristiwa tertentu, semakin kecil pula kesesuaian korelasi antara intensi dengan perilaku. Pelayanan fiskus bagaimana cara fiskus mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seseorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Panggabean, 2002). Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010).

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowlegde*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan pepajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak (fiskus) diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak. Beberapa penelitian mengenai pelayanan terhadap wajib pajak temuan empiris seperti penelitian Kahono (2003), Suyatmin (2004) dan Jatmiko(2006) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap

pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan analisa hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Sikap wajib pajak atas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.10.3 Pengaruh sikap wajib pajak atas pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB), perilaku yang ditampilkan individu timbul dari adanya niat untuk berperilaku. Niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu; satu, *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Dua, *Normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*) dan Tiga, *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Burton (2007) menyatakan bahwa, pengetahuan wajib pajak tentang pajak ternyata mempengaruhi kesediaan orang untuk melaporkan penyimpangan yang dilakukan orang lain. Hal tentunya berdampak positif bagi negara karena wajib pajak akan selalu bertindak jujur dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dampak lain adanya pengetahuan yang dimiliki, wajib pajak akan mengerti arti penting pajak bagi negara dan masyarakat dan ini tentunya menumbuhkan kesadaran pajak. Frey et al. (2007) menunjukkan pengetahuan tentang pajak mempengaruhi kesadaran

dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan kajian literatur yang dikemukakan, maka hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak merupakan seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak.

Menurut Rahayu (2010:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan sesuatu Negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional. Beberapa penelitian diantaranya Supriyati (2011) menyatakan bahwa pengetahuan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. Hal serupa juga dinyatakan oleh (Song dan Yarbourgh, 1978,) Mereka menemukan bahwa pengetahuan pajak akan bertambah dengan panjang masa pendidikan yang dilakukan dan kursus, walaupun secara tidak langsung tidak ditemukan adanya

kaitan dengan sikap wajib pajak (Palil, 2005), Song dan Yarbourgh, 1978 dikemukakan hasil penelitian bahwa semangkin tinggi pengetahuan akan peraturan perpajakan, semangkin tinggi pula nilai etika dalam pajak. Faktor pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak. Dan berpengaruh secara positif. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Sikap Wajib Pajak atas pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.