

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan, disebutkan bahwa 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. Definisi versi UU KUP ini hampir sama dengan definisi Mardiasmo (2002) yang menyebutkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat di paksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sedangkan pajak yang dikenakan atas penghasilan seseorang merupakan pajak penghasilan (PPh). Menurut Siti Resmi (2009) pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak. Hampir serupa ,definisi dalam Undang-

Undang Nomor 36 Tahun 2008 menyebutkan bahwa pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan kepada subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama 1 (satu) tahun pajak. Dapat diketahui bahwa pengertian penghasilan dalam undang-undang ini menganut prinsip pengenaan pajak atas penghasilan dalam pengertian luas, yaitu bahwa pajak dikenakan terhadap setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak dari manapun asalnya yang dapat dipergunakan untuk konsumsi atau menambah kekayaan wajib pajak tersebut, dan yang termasuk objek pajak adalah penghasilan.

### **2.1.2 Wajib Pajak**

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang “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.

Menurut Muljono (2008) dalam Nugroho (2012) Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga yaitu :

#### **1. Wajib Pajak Pribadi**

Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.

## 2. Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

## 3. Wajib Pajak Bendaharawan

Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

### **2.1.3 Fungsi Pajak**

Dari definisi yang telah dijelaskan, ada kesan bahwa pajak dipungut oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran baik yang bersifat rutin maupun untuk pembangunan, padahal sebenarnya fungsi pajak bukan hanya seperti itu melainkan juga berfungsi untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dalam bidang sosial ekonomi.

Menurut Mardiasmo (2002) fungsi pajak dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

a. Fungsi penerimaan (budgetair).

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh yaitu dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi mengatur (regular).

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomis. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

#### **2.1.4 *Theory of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of Planned Behavior (TPB)*, dijelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu (Ajzen, 1991), yaitu :

- a. *Normatif Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation comply*). Menurut Arum (2012) 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.

- b. *Behavioral Beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strenght and outcome evaluation*).

*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.

- c. *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*). *Control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak. Sanksi pajak dibuat bertujuan untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh

kondisi yang dialami seseorang tersebut. Sehingga *Theory of Planned Behavior* (TPB) sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

### **2.1.5 Kemauan Membayar Pajak**

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2005) mendefinisikan kemauan sebagai dorongan dari dalam diri yang sadar, berdasarkan pertimbangan pikir dan perasaan, serta seluruh pribadi seseorang yang menimbulkan kegiatan yang terarah pada tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan hidupnya.

Dalam Konsep kemauan membayar pajak menurut Handayani, dkk (2012) dikembangkan pula melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa . Sedangkan yang kedua adalah konsep pajak, pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari penjabaran dari dua subkonsep di atas, maka dapat dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*Willingness to pay tax*) kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai atau tindakan moral untuk secara sukarela yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengeluarkan uang (yang sesuai dengan peraturan yang berlaku) dimana uang tersebut akan dipergunakan untuk keperluan umum negara dengan tidak mendapatkan suatu timbal balik secara langsung dari negara. Hal serupa diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Handayani, dkk (2012) kemauan membayar pajak dapat

diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

Berdasarkan penjelesan tersebut menjelaskan bahwa sikap moral dalam bentuk keinginan atau kemauan untuk membayar pajak sangat diperlukan dengan mengingat bahwa pajak merupakan suatu kewajiban yang mutlak kepada warga negara, maka hal tersebut perlu bagi pihak pemerintah untuk turut serta dalam meningkatkan rasa kecintaan bernegara sejak dini.

#### **2.1.6 Kesadaran membayar pajak**

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat erat hubungannya dengan kesadaran bernegara. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi Wajib Pajak. Menurut Marihot (2010 ) apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketertiban, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga tidak tebal. Apabila kesadaran Wajib Pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajakpun akan tinggi dan pendapatan Negara dari pajak akan meningkat.

### **2.1.7 Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Handayani, dkk (2012) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu: (1) Kepemilikan NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. (3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. (4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka



akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. (5) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. (6) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

### **2.1.8 Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintepretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai . Sejalan dengan tuntutan peningkatan kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi. Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, Wajib Pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Namun, apabila Ditjen Pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, Wajib Pajak akan lebih dimudahkan dalam pembayaran pajaknya. Wajib Pajak hanya perlu membuka situs Ditjen Pajak dan mengisi kolom isian yang sudah disediakan. Data SPT wajib pajak juga lebih aman karena tersimpan dalam bentuk elektronik dan *ter-enkripsi* (memiliki kode kunci). Selain itu, terdapat sistem pelaporan *e-SPT* dan *e-Felling* yang memudahkan dan lebih cepat Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Sehingga dengan berbagai tawaran fasilitas

yang mempermudah Wajib Pajak dalam membayar pajak akan menimbulkan persepsi yang baik dan kemauan untuk membayarpajaknya akan meningkat.

### **2.1.9 Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum**

Di beberapa Negara maju yang memberlakukan wajib pajak, warga Negara mendapatkan tunjangan dari Negara, misalnya tunjangan untuk yang pengangguran, tunjangan kesehatan gratis, pendidikan dasar gratis, transportasi yang nyaman,dll. Keuntungan-keuntungan secara langsung maupun tidak langsung ini mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah.

Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis. Menurut Alan Lewis (1982) dalam Ancok (2004) bahwa sikap masyarakat terhadap pemerintah akan menentukan kegairahan membayar pajak. Pemerintah yang menimbulkan perasaan pada rakyat bahwa pemerintah bersifat koersif, rakyat merasa tidak mempunyai jalur untuk menyampaikan kata hatinya (*impotence*), dan rakyat merasa terasing (*alienation*) dari pemerintah dalam beberapa hal, khususnya dalam penyusunan kebijakan perpajakan, akan membuat rakyatnya menghindari pembayaran pajak (*tax evasion*).

### **2.1.10 Pelayanan fiskus**

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas

adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009).

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

## **2.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian**

### **2.2.1 Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Dalam penelitian Arum (2012) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Kesadaran yang tinggi tersebut berasal dari adanya motivasi Wajib Pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**Hipotesis 1 (H1) : *Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak***

### **2.2.2 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan terhadap kemauan membayar pajak**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Nugroho (2012) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak sehingga meningkatkan kemauan dalam membayar pajak.

Ini ditunjukkan dalam penelitian Monica (2011) diterapkannya kebijakan *Sunset Policy* berpengaruh positif terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan sehingga meningkatkan kemauan untuk membayar pajak. Dalam hal ini dapat terlihat jika semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan semakin tinggi pula kemauan Wajib Pajak tersebut untuk membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**Hipotesis 2 (H2) : *Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak***

### **2.2.3 Pengaruh Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap kemauan membayar pajak**

Dalam penelitian Handayani, dkk (2012), persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak karena Wajib Pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak. Namun, apabila Wajib Pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, Wajib Pajak akan lebih dimudahkan dalam pembayaran pajaknya. Menurut Fikriningrum (2012), Persepsi yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap suatu peristiwa yang amatinya. Semakin baik persepsi atas efektifitas sistem perpajakan maka semakin tinggi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, mengakses internet sudah sangat mudah. Wajib Pajak sudah dapat membeli modem dan paket internet dari berbagai provider dengan harga yang terjangkau yang ditawarkan. Bahkan beberapa fasilitas umum sudah menyediakan jaringan *wifi* secara gratis, yang mempermudah dalam mengakses internet. Sehingga dengan berbagai tawaran fasilitas yang mempermudah Wajib Pajak dalam membayar pajak akan menimbulkan persepsi yang baik dan kemauan untuk membayar pajak pun akan meningkat.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**Hipotesis 3 (H3) : *Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.***

#### **2.2.4 Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap kemauan membayar pajak**

Pada penelitian James Alm (2005) yang dilakukan di Rusia sebelum, selama dan sesudah masa transisi perubahan sistem pemerintahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak karena kebanggaan nasional dan kepercayaan kepada sistem pemerintahan yang tinggi dari pemanfaatan pajak tersebut. Kesadaran akan pajak secara positif dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat dalam sistem pemerintahan / hukum dan keadilan. Persepsi wajib pajak terhadap kinerja lembaga pemerintahan jelas memainkan peran penting. Sedangkan dalam penelitian Henrik et al., (2005) dalam Handayani, dkk (2012) yang dilakukan di Swedia mengemukakan bahwa ketidakpercayaan Wajib Pajak terhadap politisi terkemuka akan berpengaruh pada kemauan membayar pajak memburuk dan kemungkinan mengumpulkan pajak untuk menjaga kesejahteraan negara dikurangi. Menurut Ancok (2004) Para wajib pajak mengharapkan agar uang yang diserahkan kepada negara digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah.

Dalam hal ini sistem pemerintahan dan hukum yang baik dapat dipercaya oleh Wajib pajak. Ini menunjukkan jika semakin tinggi tingkat kepercayaan Wajib

Pajak terhadap sistem pemerintahan dan hukum , semakin tinggi pula kemauan membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**Hipotesis 4 (H4) : *Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak***

#### **2.2.5 Pengaruh pelayanan fiskus yang berkualitas terhadap wajib pajak dengan kesadaran membayar pajak**

Pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Dalam penelitian Arum (2012) dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Menurut Anchok (1994) dalam Arum (2012), aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kemauan masyarakat dalam membayar pajak.

Dalam penelitian Fikriningrum (2012) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Untuk itu aparat pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak sehingga timbul kemauan dalam membayar pajak. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak

bersemangat dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**Hipotesis 5 (H5) : *Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak***

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kemauan membayar pajak diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Handayani, dkk (2012) Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum. Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Hasil penelitian adalah: (1) kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara simultan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas; (2) kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan serta tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum masing-masing secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas; (3) pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.



Penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2011) , menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan dalam membayar pajak wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas. Faktor-faktor yang diukur adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, serta persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan faktor pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

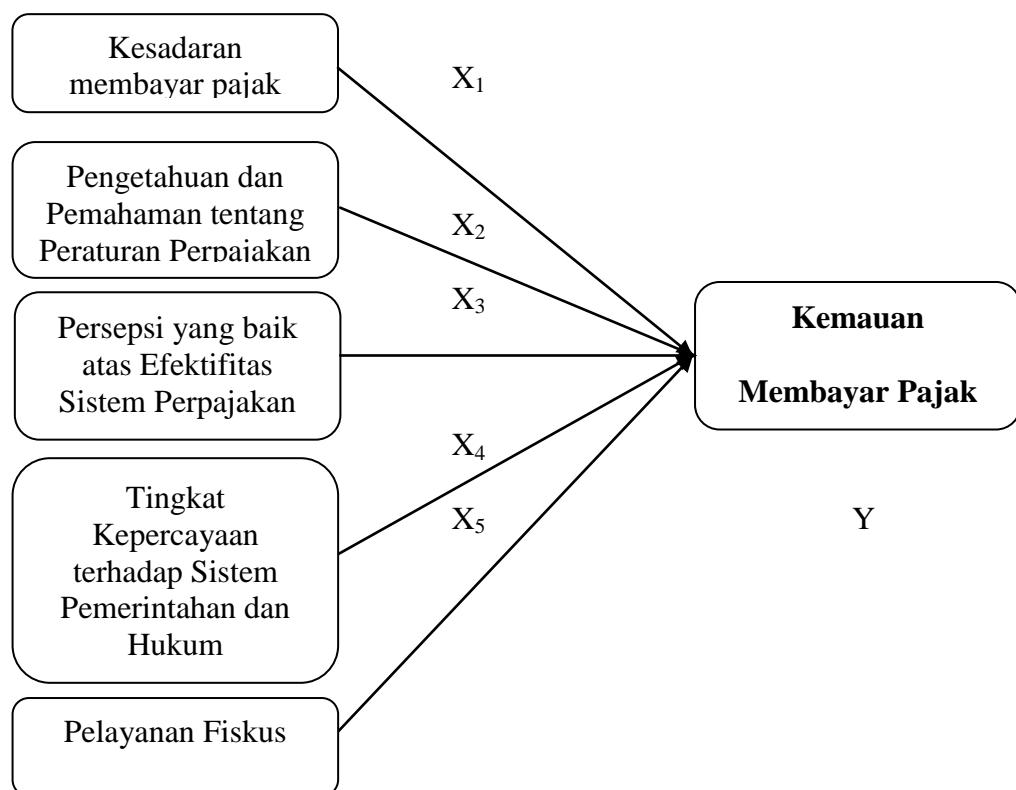
Penelitian Monica (2011) tentang pengaruh pemanfaatan fasilitas perpajakan *sunset policy* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Konsep-konsep yang akan diukur dalam penelitian ini adalah *Sunset Policy* dan ketiga faktor-faktor kemauan membayar pajak (*Willingness to Pay Tax*), yaitu Kesadaran membayar pajak, Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, dan Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan diterapkannya kebijakan *Sunset Policy* berpengaruh positif terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan sehingga meningkatkan kemauan untuk membayar pajak.

Penelitian Arum (2012) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Fikriningrum (2012) yang menguji analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Hasil dari pengujian menyebutkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan dalam membayar pajak.

#### 2.4 Kerangka Teoritis

Model penelitian atau kerangka teoritis penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1 : kerangka teoritis