

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan literatur dalam melakukan penelitian. Berikut penelitian terdahulu untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Ananda (2015)

Penelitian ini mengkaji mengenai “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”. Kemudian peneliti memilih sosialisasi perpajakan sebagai salah satu variabel dalam penelitian. Variabel tarif pajak tidak dipilih dikarenakan tarif pajak merupakan angka atau persentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak yang terutang atau yang harus dibayar (Halim, Bawono dan Dara, 2016:8). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Suryadi (2016)

Penelitian ini mengkaji mengenai “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, sanksi administrasi dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya (Studi PPh Pasal 21 pada KPP Pratama Singosari)”. Kemudian peneliti memilih variabel pemahaman sebagai salah satu variabel penelitian. Sanksi administrasi tidak dipilih dikarenakan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan (Suandy, 2011:L-1). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi, sanksi administrasi, dan tingkat pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama maupun sendiri terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Komala (2014)

Penelitian ini mengkaji mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”. Menurut Lewis dan Boom (1983) dikutip dari Yousapronpainboon (2013) Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Secara umum kualitas pelayanan sering diukur dengan *model service quality* yang bersumber dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yaitu berdasarkan bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Namun, secara keseluruhan menurut Parasuraman *et al.* (1985) kualitas pelayanan

dapat diukur dengan 10 variabel yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *access* (akses), *courtesy* (kesopan-santunan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *understanding* (memahami/mengenal pelanggan), dan *tangibles* (bukti langsung).

Peneliti memilih 1 variabel yang sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yang bersumber dari *Parasuraman et al.* (1985) yaitu bukti langsung (*tangibles*) yang pernah diteliti oleh Komala (2014) serta Firman (2012) dan menjelaskan bahwa bukti langsung (*tangibles*) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kemudian, peneliti menambahkan 2 variabel yang jarang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yang bersumber dari *Parasuraman et al.* (1985) yaitu Akses namun pernah diteliti oleh Barus (2016) yang menjelaskan bahwa akses mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta komunikasi yang pernah diteliti oleh Sari (2014) yang menjelaskan bahwa komunikasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sehingga diharapkan nantinya hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi tambahan dibidang akademis.

Peneliti tidak memilih 7 variabel lain dikarenakan variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) sudah sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Kemudian, untuk variabel *credibility* (kredibilitas) dan *security* (keamanan) tidak digunakan karena memiliki indikator yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama. Serta, variabel

competence (kompetensi), *courtesy* (kesopan-santunan) dan *understanding* (memahami/mengenalinya pelanggan) tidak digunakan karena memiliki indikator yang sudah di dicakup oleh variabel akses dan komunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

4. Barus (2016)

Penelitian ini mengkaji mengenai “Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akses, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Sari (2014)

Penelitian ini mengkaji mengenai “Pengaruh Keadilan Dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan baik secara langsung maupun melalui kepercayaan sebagai variabel intervening. Begitu pula dengan variabel komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan baik secara langsung maupun melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

B. Tinjauan Teoritis

1. Perpajakan

a. Definisi Pajak

Definisi pajak yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah sebagai berikut:

1). Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (Agus dan Trisnawati, 2013:6)

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

2). Prof. Dr. P. J. A Andriani (Agus dan Trisnawati, 2013:6)

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

3). Prof. Dr. MJH. Smeets (Agus dan Trisnawati, 2013:6)

“Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya adalah untuk membiayai pemerintah.”

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang di berlakukan kepada rakyat yang bersifat wajib dan dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang guna membiayai pemerintahan.

b. Jenis Pajak

Pajak dapat dibagi menjadi beberapa menurut golongannya, sifatnya, dan lembaga pemungutnya (Agus dan Trisnawati, 2013:7).

1). Menurut Sifatnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a). Pajak Langsung yaitu pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- b). Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2). Menurut Sasaran/Objeknya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a). Pajak Subjektif yaitu pajak yang berdasarkan pada subjeknya atau dalam arti memperhatikan keadaan diri WP. Contoh: PPh.
- b). Pajak Objektif yaitu pajak yang berdasarkan pada objek tanpa memperhatikan keadaan diri WP. Contoh :PPN, PPnBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai (BM).

3). Menurut Pemungutnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a). Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat untuk membiayai rumah tangga pemerintah pusat. Contoh: PPh, PPN, PPnBM, PBB, dan BM
- b). Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Kendaraan Bermotor.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan selalu dipisahkan antara *assessment* dengan sistem pembayaran (*payment system*). *Assessment* yang berlaku saat ini adalah *self assessment* yaitu kewajiban untuk menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan sendiri (Suandy, 2011:8). Sedangkan sistem pembayaran yang berlaku dapat dilakukan sendiri oleh wajib pajak (*self assessment system*) maupun melalui pemotongan oleh pihak ketiga (*withholding system*).

Menurut Pohan (2014:33) sistem pemungutan pajak terdiri dari :

1). *Self Assessment System* (Sistem Menghitung Pajak Sendiri)

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam penerapannya masyarakat diberikan kepercayaan untuk :

- a). menghitung sendiri pajak yang terutang
- b). memotong/memungut sendiri pajak yang harus dipotong/dipungut
- c). membayar sendiri jumlah pajak yang harus dibayar
- d). melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang

tata cara ini akan berhasil dengan baik, bila masyarakat sendiri memiliki pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Ciri-ciri *self assessment system* adalah :

- a). Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang diberikan pada pihak Wajib Pajak. Fiskus hanya mengawasi dan tidak boleh ikut campur.
- b). Wajib Pajak bersifat aktif dalam menghitung, memotong/ memungut. Menyeter dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c). Surat Ketetapan Pajak hanya dikeluarkan sebagai produk hukum dari hasil pemeriksaan pajak oleh fiskus.

2). *Official Assessment System* (Pemungutan dengan Sistem Ketetapan)

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak, yang memberikan wewenang kepada fiksus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini inisiatif dan kegiatan dalam menghitung pajak sepenuhnya ada pada aparaturnya perpajakan. sistem ini akan berhasil dengan baik, kalau aparaturnya perpajakan baik kualitas maupun kuantitasnya telah memenuhi kebutuhan.

Ciri-ciri *official assessment system* adalah :

- a). Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang diberikan pada pihak fiskus
- b). Wajib Pajak bersifat pasif dalam menghitung pajak yang terutang
- c). Utang pajak timbul setelah diterbitkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus

3). *Withholding Tax System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak, yang memberikan wewenang kepada pihak tertentu atau pihak ketiga (*withholder*) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang berdasarkan prosentasi tertentu terhadap jumlah pembayaran yang dilakukan dengan penerimaan penghasilan.

Ciri-ciri *Withholding Tax System*

- a). Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang dari pemotongan/pemungutan pajak ada pada pihak pemotong atau pihak pemungut pajak (*withholder*)
- b). Wajib Pajak Pemungut/Pemotong (*withholder*) bersifat aktif dalam menghitung, memotong/memungut, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang dipotong/dipungutnya
- c). Utang pajak timbul setelah ada pemotongan/pemungutan pajak dan diterbitkan Bukti Pemotongan atau Pemungutan Pajak oleh pihak pemotong atau pihak pemungut pajak (*withholder*)

d. Fungsi Pajak

Fungsi pajak adalah kegunaan pokok dan manfaat pokok dari pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Suatu negara berharap kesejahteraan ekonomi masyarakatnya selalu

meningkat. Dengan pajak sebagai salah satu pos penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara (Rahayu, 2010:3).

Menurut Rahayu (2010:3) umumnya dikenal 2 macam fungsi pajak yaitu:

1). Fungsi Budgetair

Fungsi budgetair merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan dengan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari penduduknya.

Fungsi budgetair disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul. Pajak digunakan sebagai alat untuk menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontraprestasi secara langsung dan sudah dilakukan dari zaman sebelum masehi.

2). Fungsi *Regulerend*

Fungsi *regulerend* atau disebut juga sebagai fungsi mengatur. Dimana pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Selain sebagai usaha untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas negara

(fungsi *budgetair*), pajak juga memiliki fungsi sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur serta sebagai usaha bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Fungsi *regulerend* disebut juga sebagai fungsi tambahan, karena fungsi *regulerend* ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak yaitu fungsi *budgetair*. Contohnya adalah pemungutan PPnBM untuk penjualan barang mewah, kebijakan ini dikeluarkan pemerintah dalam rangka mengatur pola konsumsi masyarakat.

e. Wajib Pajak

Berdasarkan UU KUP Pasal 1 ayat 2 wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Setiap Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Menurut Pohan (2014:55) Hak dan Kewajiban Wajib Pajak adalah :

1). Kewajiban Wajib Pajak

- a). Kewajiban Mendaftarkan Diri
- b). Kewajiban Membuat Pembukuan dan Pencatatan
- c). Kewajiban Membuat Faktur Pajak
- d). Kewajiban Pemotongan/Pemungutan, Penyetoran, Dan Pelaporan Pajak

e). Kewajiban Mengisi Dan Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

f). Kewajiban Dalam Hal Diperiksa

g). Kewajiban Memberi Data

2). Hak Wajib Pajak

a). Hak atas Kelebihan Pembayaran Pajak

b). Hak Dalam Hal Wajib Pajak Dilakukan Pemeriksaan

c). Hak Untuk Mengajukan Keberatan, Banding Dan Peninjauan Kembali

d). Hak Kerahasiaan Bagi Wajib Pajak

e). Hak Untuk Pengangsuran atau Penundaan Pembayaran

g). Hak Untuk Penundaan Pelaporan SPT Tahunan

h). Hak Untuk Penurunan PPh Pasal 25

i). Hak Untuk Pengurangan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan)

j). Hak Untuk Pembebasan Pajak

k). Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

l). Hak Untuk Mendapatkan Pajak Ditanggung Pemerintah

m). Hak Untuk Mendapatkan Insentif Perpajakan

2. Sosialisasi Perpajakan

Menurut kamus besar bahasa indonesia sosialisasi adalah :

“upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat; permasyrakatan.” (Kbbi.kemdikbud.go.id)

Kemudian pajak berdasarkan UU KUP Pasal 1 Ayat 1 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 perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan adalah upaya untuk membuat segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak dapat dikenal, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat khususnya wajib pajak.

Menurut Basalamah dikutip Ananda (2015) sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif. Bila dikaitkan dengan perpajakan, sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya DJP dalam memberikan pembelajaran dan pengertian kepada masyarakat dan wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan.

Kegiatan sosialisasi ini sangat penting karena pengetahuan dan wawasan masyarakat akan sistem yang berlaku saat ini masih sangat kurang (Marsiya mengutip Herryanto dan Toly, 2012). Pemerintah melakukan beberapa kegiatan

sosialisasi dengan tujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai perpajakan yang ada di Indonesia. Selain, itu pemerintah juga harus menunjukkan bahwa pajak yang dibayar oleh masyarakat memang disalurkan untuk kepentingan masyarakat, yakni melalui transparansi administrasi perpajakan. diharapkan dengan adanya sosialisasi perpajakan masyarakat akan semakin sadar dan patuh dalam membayar pajak dan memenuhi hak dan kewajiban mereka di bidang perpajakan.

3. Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut kamus besar bahasa indonesia pemahaman adalah :

“proses, perbuatan, memahami atau memahamkan” (Kbbi.kemdikbud.go.id)

Kemudian, Menurut Pancawati (2011:6) menjelaskan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah upaya wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Pengetahuan akan peraturan perpajakan, masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan adalah upaya wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang nantinya akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak.

4. Bukti Langsung Pelayanan

Menurut parasuraman et al. (1985), bukti langsung pelayanan adalah bukti langsung dari pelayanan. Komala (2014) menjelaskan bahwa bukti

langsung pelayanan berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti langsung pelayanan merupakan suatu pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung oleh *customer* atau pengguna layanan. Sehingga dapat pengguna layanan dapat menilai mengenai kualitas dari pelayanan yang telah mereka rasakan.

5. Akses

Menurut parasuraman et al. (1985), akses mengacu pada aksesibilitas dan kemudahan dalam hal koneksi/interaksi. Akses dalam pelayanan juga dilihat sebagai pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan untuk mencapai lokasi pelayanan (Rohemah, 3:2013). Sehingga dapat disimpulkan bahwa akses untuk mencapai lokasi pelayanan harus strategis dan mudah dijangkau selain itu juga dapat memberikan kemudahan dalam hal koneksi.

6. Komunikasi

Menurut parasuraman et al. (1985), komunikasi dalam pelayanan adalah meyakinkan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Dengan kata lain, perusahaan harus menyesuaikan bahasa mereka dengan bahasa yang digunakan oleh pelanggan – meningkatkan tingkat kecanggihan sesuai dengan standar pelanggan yang berpendidikan tinggi dan berbicara dengan orang-orang baru (orang awam) dalam bahasa yang sederhana

dan tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dimengerti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan cara dalam menyampaikan informasi kepada *customer* atau pengguna layanan dapat dimengerti dan mudah dipahami dan bahasa dalam penyampaian informasi haruslah disesuaikan kepada siapa kita menyampaikannya.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kemudian, jika kepatuhan dikaitkan dengan perpajakan dapat diartikan sebagai ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang ada (Rahayu, 138:2013). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan material, yaitu :

- a. Kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang ada.
- b. Kepatuhan material, suatu keadaan dimana wajib pajak pada hakekatnya telah memenuhi semua ketentuan material perpajakan , yakni sesuai dengan undang-undang perpajakan.

C. Model Penelitian

Ketidakpatuhan wajib pajak di Indonesia merupakan permasalahan yang terus berlangsung. Ketidakpatuhan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Oleh karena itu, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk diteliti. Penelitian ini berfokus meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, bukti langsung pelayanan, akses dan komunikasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah suatu cara yang dilakukan oleh Ditjen Pajak dalam memberikan informasi dan pengertian kepada seseorang (wajib pajak orang pribadi) atau sekelompok orang (wajib pajak badan) mengenai maksud dan tujuan dari adanya pemungutan dana melalui pajak yang di pungut dari mereka. Pemberian sosialisasi perpajakan juga bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena, salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak adalah ketidaktahuan mereka mengenai sistem perpajakan sehingga mereka bisa saja melakukan pelanggaran di bidang perpajakan. Hal ini bukan karena kesengajaan dari mereka. Melainkan karena ketidaktahuan mereka. Sehingga, mereka dikategorikan sebagai wajib pajak yang tidak patuh. Untuk itu perlu adanya sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan yang diberikan juga diharapkan dapat memberikan pemahaman peraturan perpajakan. Maka dari itu pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan dapat memberikan dampak positif dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika

seorang wajib pajak memiliki wawasan yang luas mengenai sistem perpajakan dan mempunyai niatan baik dalam membayar pajak, hal ini tentu memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, jika pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak digunakan untuk menggelapkan pajak dan menghindari pajak, hal ini akan memberikan dampak negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

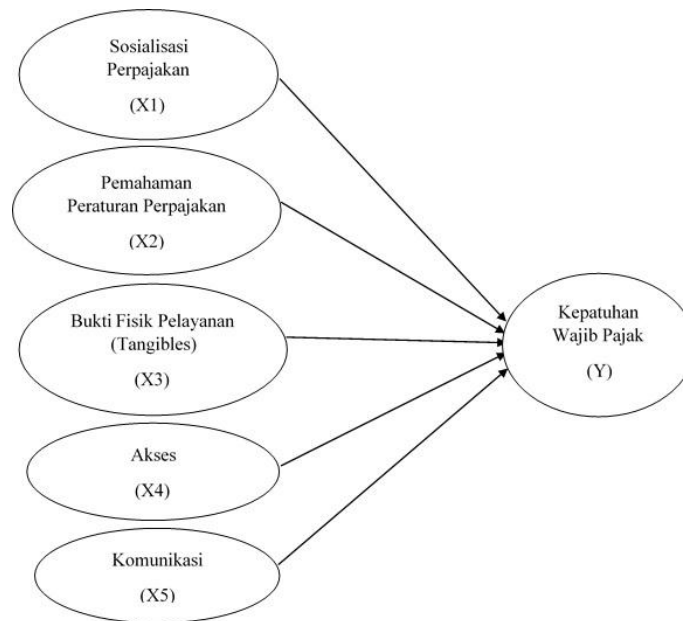
Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak juga dapat memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh wajib pajak dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, tentunya hal ini akan memberikan kesan yang baik dalam penggunaan layanan. Penggunaan layanan secara langsung merupakan bentuk bukti pelayanan langsung yang digunakan oleh wajib pajak. Kesan yang dirasakan dalam penggunaan layanan dapat memberikan dampak dalam penggunaan layanan.

Jika wajib pajak memiliki kesan dan pengalaman yang buruk dalam menggunakan layanan maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak menggunakan layanan tersebut. Namun, jika wajib pajak memiliki kesan dan pengalaman yang baik dalam penggunaan layanan, maka wajib pajak akan kembali menggunakan layanan tersebut. Hal ini pun akan memberikan anggapan kepada wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang ada sudah baik dan dapat menimbulkan rasa atau semangat dalam membayar pajak. Sehingga dapat memberikan dampak kepada kepatuhan wajib pajak.

Akses juga merupakan salah satu faktor untuk mengukur suatu pelayanan. Akses dikaitkan dengan kemudahan dalam mencapai lokasi pelayanan. Kemudahan

dalam mendapatkan informasi via telepon, waktu pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan tidak memakan waktu. Jika suatu saat wajib pajak mengalami kendala dalam perpajakannya sehingga mengharuskan dia ke lokasi pelayanan. Namun, lokasi pelayanan nya susah untuk di datangi atau ditemukan. Maka ini akan berdampak kepada anggapan bahwa untuk melakukan pelayanan saja wajib pajak sudah di susahkan dengan lokasi pelayanan. Hal ini nantinya akan menimbulkan rasa untuk mengurungkan niat dalam membayar pajak. Sehingga berdampak kepada kepatuhan wajib pajak.

Komunikasi yang baik dalam pelayanan juga dapat memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Komunikasi yang baik didasarkan pada penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain. Informasi yang diberikan haruslah mudah dimengerti dan dapat dipahami. Jika dalam penyampaian informasi terjadi *misunderstanding* atau salah paham mengenai jumlah pajak yang seharusnya dibayar. Maka dapat menimbulkan kesalahan dalam penghitungan pajak yang nantinya akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memberntuk model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2
Model Penelitian

E. Hipotesis Penelitian

Langkah berikutnya dalam melakukan penelitian adalah membuat hipotesis penelitian. Berdasarkan model penelitian maka rumusan untuk hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ananda (2015) dan Suryadi (2016) meneliti mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, Barus (2016) menunjukkan hasil

yang berbeda bahwa variabel sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hipotesis Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ananda (2015) dan Suryadi (2016) meneliti mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, Hardiningsih (2011) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Hipotesis Bukti Langsung Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Komala (2014) meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel bukti langsung pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, Firman (2012) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa variabel bukti langsung pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Bukti langsung pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Hipotesis Akses terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rohemah (2013) dan Barus (2016) meneliti mengenai pengaruh akses terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel akses memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Akses berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Hipotesis Komunikasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sari dan Mangoting (2014) meneliti mengenai pengaruh komunikasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, Siahaan (2012) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.