

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka ini berisikan teori-teori, indikator, dan hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian. Adapun kajian pustaka pada penelitian ini meliputi kesadaran wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan fiskus dan kemauan membayar pajak.

##### **2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:191) mengemukakan bahwa :

“Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara”.

Menurut Ahmad Juanda (2019:239) menyatakan :

“Kesadaran wajib pajak merupakan kesadaran, kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya”.

Kurniawan (2014:54) menyatakan bahwa :

“Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan mentaati hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang ada”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti dan fungsi pajak serta melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **2.1.1.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) indikator kesadaran wajib pajak sebagai berikut :

1. Wajib pajak mengerti dan memahami pajak.
2. Wajib pajak mengerti dan memahami fungsi pajak.
3. Wajib pajak mengerti dan memahami tujuan pembayaran pajak.

Adapun indikator dari kesadaran wajib pajak menurut Ahmad Juanda (2019:239) adalah :

1. Wajib pajak memiliki kesadaran akan kewajiban pajak
2. Wajib pajak bersungguh sungguh dalam memenuhi kewajiban pajak
3. Wajib pajak memiliki keinginan dalam memenuhi kewajiban pajak

Menurut Safri Nurmantu (2005:69) indikator kesadaran wajib pajak yaitu :

1. Mengetahui pajak merupakan sumber penerimaan negara
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara
3. Mengetahui adanya undang – undang dan ketentuan perpajakan
4. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan indikator di atas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengerti dan memahami pajak, mengetahui fungsi pajak, mengetahui tujuan pembayaran pajak, mengetahui adanya undang – undang dan ketentuan perpajakan, melaksanakan kewajiban perpajakan.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan Fiskus**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Heizer dan Render (2016:90) definisi kualitas pelayanan fiskus sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak”.

Hal senada dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017:165) bahwa :

“Kualitas Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan DJP kepada wajib pajak dalam memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak”.

Diana Sari (2015:52) menyebutkan bahwa :

“Kualitas pelayanan fiskus adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan petugas pajak untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak”.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah pelayanan atau sikap yang baik yang diberikan petugas pajak dalam melayani wajib pajak untuk memberikan kepuasan dan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak.

### **2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:164) ada beberapa indikator tentang kualitas pelayanan fiskus, diantaranya :

1. Pelayanan cepat, dan tepat waktu.
2. Mengutamakan kesopanan, kejujuran dan hormat kepada wajib pajak.

3. Wajib pajak dilayani sepenuh hati, dan tanpa memberikan informasi yang salah.
4. Pegawai pajak memiliki kemampuan dan motivasi kerja yang tinggi
5. Penampilan fisik pegawai pajak rapi dan sehat.

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan (2015:48) ada beberapa indikator kualitas pelayanan fiskus, diantaranya :

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan mudah dipahami.
2. Jaminan/Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan.
3. Empati (*Emphaty*), yaitu komunikasi ramah dan sopan yang diberikan kepada wajib pajak.
4. Penampilan Fisik (*Tangible*), yaitu kerapihan dalam berpenampilan.
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk memberikan pelayanan dengan cepat kepada wajib pajak.

Adapun Kautsar & Salman (2019:253) menyebutkan bahwa indikator kualitas pelayanan fiskus adalah :

1. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan, dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada wajib pajak.
3. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional.
4. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya.
5. Budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.

Berdasarkan indikator di atas, maka indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang tepat dan mudah dipahami, pengetahuan dan kemampuan petugas pajak, komunikasi yang ramah dan sopan, kerapuhan dalam berpenampilan, cepat dan tanggap dalam melayani.

### **2.1.3 Kemauan Membayar Pajak**

#### **2.1.3.I Pengertian Kemauan Membayar Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:199) mengemukakan bahwa :

“Kemauan membayar pajak adalah suatu pengorbanan yang dilakukan warga negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada negara dengan sukarela tanpa memperoleh kontraprestasi secara langsung atas apa yang sudah dibayarkan”.

Liberti Pandiangan (2014:179) menyatakan bahwa:

“Kemauan membayar pajak merupakan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan”.

Berikutnya Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis (2012:101) menyatakan bahwa :

“Kemauan membayar pajak adalah suatu nilai yang diyakini seseorang untuk membayar pajak yang dipengaruhi oleh sifat jujur, sikap membantu atau pelayanan dari fiskus, kepercayaan pada pemerintah serta penegakan hukum dan undang undang perpajakan”.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa kemauan membayar pajak adalah kemauan seseorang untuk menyerahkan sebagian hartanya kepada negara dengan sukarela tanpa memperoleh jasa timbal balik secara langsung.

### **2.1.3.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:149) menyebutkan bahwa indikator kemauan membayar pajak adalah :

1. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2. Melakukan konsultasi perpajakan
3. Menyampaikan SPT Masa dan Tahunan oleh wajib pajak

Adapun Chairil Anwar Pohan (2017:154) menyatakan bahwa indikator kemauan membayar pajak sebagai berikut :

1. Wajib pajak berusaha untuk memahami undang-undang dan ketentuan peraturan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar.

Selain itu Handayani (2017:7) menyebutkan bahwa terdapat 5 indikator kemauan membayar pajak diantaranya :

1. Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.
2. Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.
3. Informasi mengenai tempat dan cara pembayaran pajak.
4. Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak.
5. Membuat alokasi dana untuk membayar pajak.

Berdasarkan indikator di atas, maka indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menyampaikan surat pemberitahuan oleh wajib pajak, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, menyiapkan dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kemauan membayar pajak dapat meningkat jika wajib pajak memiliki kesadaran wajib pajak yang tinggi dan adanya kualitas pelayanan fiskus yang baik, hal ini dapat memberikan keinginan untuk membayar pajak. Dari penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:197) menyatakan bahwa :

“Kemauan dan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pemahaman tentang arti dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara”.

Erly Suandy (2014:128) menyebutkan bahwa :

“Wajib pajak yang memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, dalam dirinya juga memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak”.

Teori tersebut didukung oleh penelitian Eva Rianti (2022) yang menyatakan bahwa ketika kesadaran wajib pajak tinggi, maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Penelitian tersebut didukung oleh hasil penelitian Yuwanti Anlikie (2021), Jessica (2021), & Fitriani (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis satu (H1) penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

### **2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:165) menyatakan bahwa :

“Pelayanan berkualitas akan memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak”.

Kautsar Riza Salman (2019:252) menyebutkan bahwa :

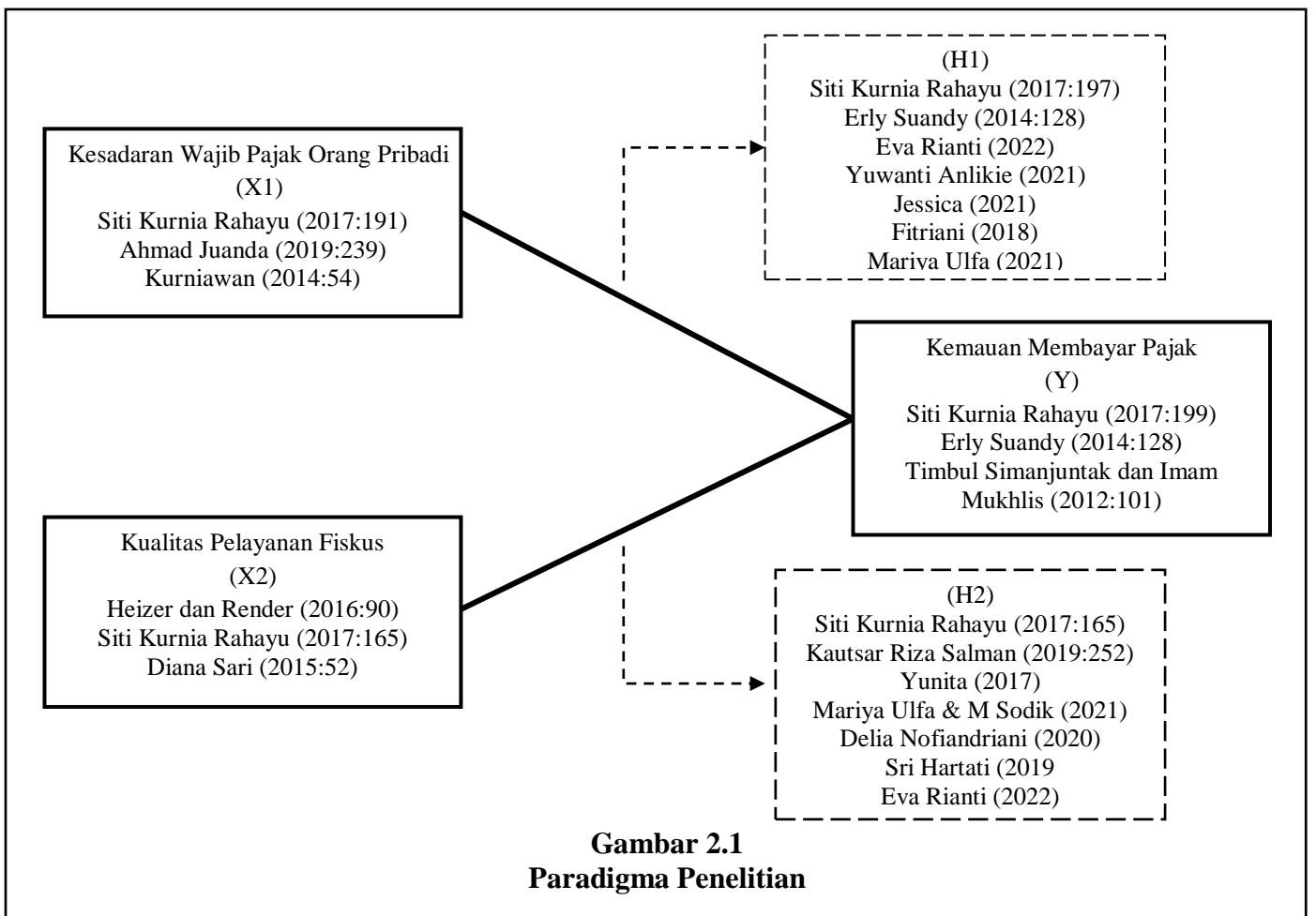
“Peningkatan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keinginan masyarakat untuk membayar pajak”.

Teori tersebut didukung oleh penelitian Yunita (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh etugas pajak harus berkualitas agar wajib pajak merasa senang sehingga timbul keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian tersebut didukung oleh hasil penelitian Mariya Ulfa (2021), Delia Nofiandriani (2020), & Sri Hartati (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya maka dirumuskan hipotesis dua (H2) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.



Berdasarkan uraian di atas, maka hubungan antara kesadaran wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak dapat dilihat pada gambar 2.1 paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



### **2.3 Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2018:63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil hipotesis sementara sebagai berikut :

- H1 : Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.
- H2 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.