BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau keterampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang. Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Siti Resmi (2009:69) bahwa pengetahuan pajak adalah :

> "Pengetahuan pajak adalah proses di mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah 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".

Adapun pengetahuan pajak yang diungkapkan Pancawati Hardiningsih (2008:11):

> "Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak posistif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong-royongan nasional melalui sistem menghitung, memperthitungkan, membayar melaporkan sendiri pajak

> yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dann pemerintah tahu menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun Negara".

Selain itu pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica Carolina (2009:7) adalah sebagai berikut:

> "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".

Sedangkan Pengetahuan Pajak menurut Andriani (2000:25) menyatakan bahwa:

> "Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak".

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat diartikan bahwa pengetahuan pajak merupakan pengetahuan atau informasi mengenai pajak sehubungan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) yaitu wajib pajak harus meliputi :

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

Berdasarkan dimensi Pengetahuan Pajak di atas, maka indikator Pengetahuan Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia, Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2007:113) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan adalah semakin mendekati ukuran tertentu".

Menurut Rambat Lupioadi dan A. Hamdani (2008:180) mengemukakan bahwa :

> "Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan".

Definisi lain Kualitas Pelayanan menurut Lena Elitan (2007:47) adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dalam hal ini yaitu wajib pajak.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Prasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima dimensi atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. *"Reliability* (keandalan)
   Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. *Assurance* (jaminan/kepastian)
   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
3. *Empathy* (empati)
   Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.
4. *Tangible* (penampilan fisik)
   Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
5. *Responsiveness* (daya tanggap)
   Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanansecara tepat, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat"

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pajak di atas, maka indikator Kualitas Pelayanan Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangibles*

(penampilan fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Empathy* (empati).

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Safri Nurmatu (2005:103) menyatakan bahwa:

> "Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak".

Menurut Erly Suandy (2011:128) Kesadaran wajib pajak di definisikan sebagai berikut :

> "Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya".

Sedangakan definisi kesadaran wajib pajak menurut Nasution (2006:62) adalah sebagai berikut:

> "Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

Menurut Harahap (2004:43) menyatakan bahwa :

> "Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:142), pada dasarnya tidak seorangpun menikmati kegiatan membayar pajak seperti menikmati kegiatan belanja, disamping itu potensi bertahan untuk tidak membayar pajak sudah menjadi *taxpayers behavior*, maka dari itu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor terpenting.

Berdasarkan kutipan diatas, maka kesadaran wajib pajak adalah sikap seseorang yang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara membayar pajak yang mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

2.1.3.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:128), kesadaran wajib pajak dapat di identifikasikan:

1. "Wajib pajak mendaftarkan diri
2. Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang.
3. Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang.
4. Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang".

Berdasarkan bentuk-bentuk kesadaran wajib pajak yang telah diuraikan diattas maka indikator dari Kesadaran Wajib Pajak yang digunakan penulis dalam penelitian adalah Wajib pajak mendaftarkan diri, Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang, Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang, Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan sintesis dari tinjauan teori dari para ahli dan tinjauan penelitian terdahulu serta alasan-alasan logis. Adapun kerangka berpikir dari penelitian ini sebagai berikut :

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Siti Kurnia Rahayu (2010:141) menyebutkan :

> "Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. 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".

Menurut Timbul H. Simanjuntak (2012 : 127) menyatakan bahwa :

> "Tingkat pemahaman wajib pajak menjadi hal penting dalam menentukan sikap dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak, maka semakin kecil pula kemungkinan wajib pajak tersebut untuk melanggar peraturan, karena jika pengetahuan mengenai perpajakan rendah, maka kesadaran wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah".

Sedangkan menurut Thomas Sumarsan (2012 : 35) menyatakan bahwa

> "Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan yang berkualitas terhadap Wajib Pajak maka akan timbul kesadaran untuk membayar pajak. Kesadaran Wajib Pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara menghitung, membayar dan melapor pajak serta mentaati hak dan kewajibanya sebagai Wajib Pajak".

Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) dalam penelitianya menyatakan bahwa “meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak postif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak”.

Fery Dwi Prasetyo (2006) tentang Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Daerah Jogjakarta. Hasilnya menyimpulkan adanya bahwa semua faktor (Pengetahuan wajib pajak, Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan Perpajakan, Manfaat yang dirasakan wajib pajak dari pajak, Sikap optimis wajib pajak terhadap pajak) mempunyai pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, tetapi faktor pengetahuan wajib pajak tentang pajak mempunyai pengaruh negatif terhadap kesadaran wajib pajak. Tetapi faktor pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, manfaat yang dirasakan wajib pajak dari pajak dan sikap optimis wajib pajak terhadap pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran perpajakan. Dari hasil penelitian ini juga dapat dilihat bahwa faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak adalah faktor pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

Berdasar teori-teori penghubung serta hasil penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak, kesadaran akan meningkat apabila muncul pemikiran yang baik untuk membayar pajak, dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan melalui pendidikan dan sosialisasi akan berdampak kepada kesadaran wajib pajak akan membayar pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Fajar Budiman (2010:12) menyatakan bahwa :

> "Kualitas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak akan dapat mendorong kesadaran membayar pajak. Sanksi perpajakan pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar".

Menurut Mira Riangga Dewi (2011), menyebutkan bahwa :

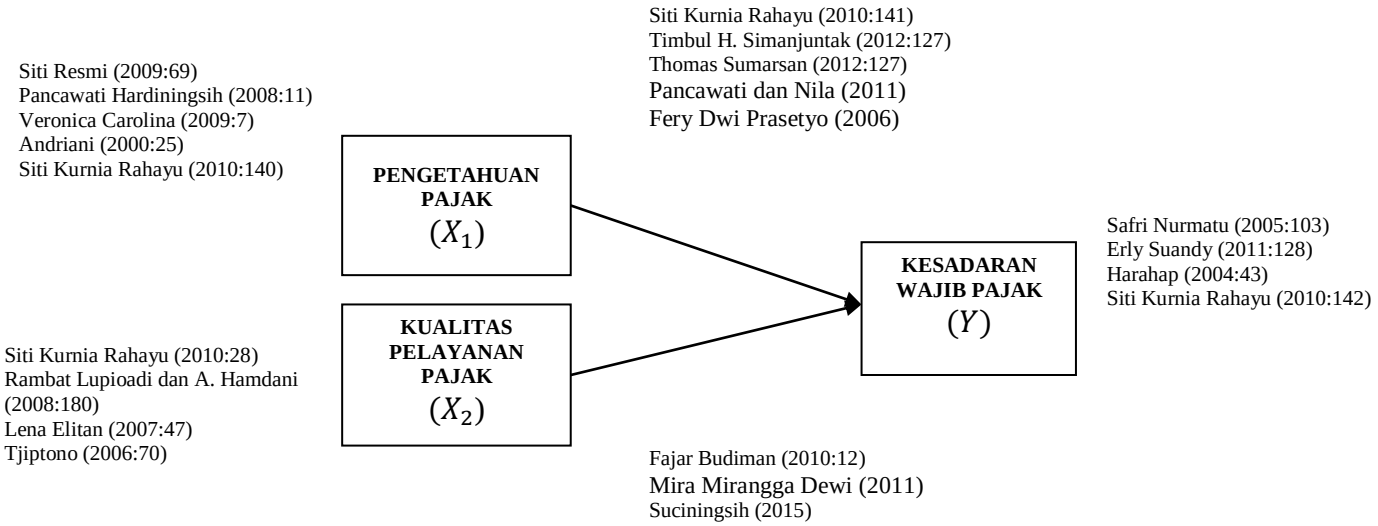
> "penelitian ini menunjukan hal yang berbeda dimana pelayanan aparat pajak tidak mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, namun sikap aparat pajak bersama-sama dengan pembelajaran pajak dan sosialisasi perpajakan secara signifikan mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Suciningsih (2015) menyebutkan bahwa :

> "Hasil penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kualitas pelayanan menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan".

Berdasarkan teori penghubung dan hasil penelitian terdahulu bahwa, maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kesadaran Wajib Pajak, pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan pajak seharusnya bisa memotivasi wajib pajak untuk sadar akan pentingnya membayar pajak oleh karena itu harus diselenggarakannnya penyuluhan atau sosialisasi agar masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis dapat memetakan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

2.3 HIPOTESIS

Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan dan fenomena yang kompleks. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut :

H_1 = Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pajak

H_2 = Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Membayar Pajak