

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu:

➤ *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

➤ *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

➤ *Control Beliefs*

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*).

2.2 Definisi Oprasional

2.2.1 Layanan Fiskus Terhadap Wajib Pajak

Menurut Hardiningsih, 2011. Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak antara lain:

- 1) Prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga sistem ini pelayanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.
- 2) Petugas pajak atau Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam *skill*, *knowledge*, dan *experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan, pelayanan petugas bank tempat pembayaran wajib melayani dan memberikan penjelasan terhadap wajib pajak dengan ramah agar wajib pajak benar-benar paham sesuai yang diharapkan atau diinginkan.
- 3) KPP memberikan kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan melalui *e-Banking* yang bisa dilakukan dimana saja, Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan dimana saja, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar, disediakan sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filing. NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-Register dari website pajak.
- 4) KPP memberikan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dengan perluasan ini dapat meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan menetapkan suatu pelayanan yang terpadu untuk setiap KPP, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

2.2.2 Kemauan Membayar Pajak

Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007). Berdasarkan definisi di atas, maka 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.

Menurut (Anu 2009 dalam Nugroho, 2012) bentuk-bentuk persepsi dan alasan persepsi tersebut dapat mengindikasikan kemauan membayar pajak oleh wajib pajak yaitu :

- (1) Wajib pajak merasa jumlah pajak yang harus dibayar tidak memberatkan, atau paling tidak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Wajib pajak mau membayar pajak apabila beban pajak yang dipikul tidak mempengaruhi kemampuan ekonomis secara signifikan.
- (2) Wajib pajak menilai sanksi-sanksi perpajakan dilaksanakan dengan adil. Dengan penilaian ini wajib pajak akan membayar pajak, didasari pada kepercayaan bahwa wajib pajak yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi.
- (3) Wajib pajak menilai pemanfaatan pajak sudah tepat. Salah satu pemanfaatan pajak adalah pembangunan fasilitas umum.
- (4) Wajib pajak menilai aparat pajak memberikan pelayanan dengan baik.

2.2.3 Kesadaran Perpajakan

Menurut Ftriyani, 2014. Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2005) disebutkan bahwa kesadaran merupakan unsur dari manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara untuk bertindak maupun menyikapi realitas tersebut. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami peraturan perpajakan dan mengerti tentang cara membayar pajak yang benar dan adil. Kesadaran yang tinggi akan muncul dari motivasi wajib pajak. Dengan kata lain jika pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus ini berkualitas maka akan mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, kemauan membayar pajak pun akan meningkat. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak.

Menurut Ritonga (2011) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi

Sebagaimana dinyatakan Dirjen pajak bahwa kesadaran membayar pajak datangya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang

terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum - forum tertentu dan ormas - ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.

2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.

Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan wajib pajak melangkah ke kantor pelayanan pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan kontinyu sehingga berdampak pada terhadap masyarakat dalam membayar pajak.

3. Meningkatkan citra *good governance*

Meningkatkan citra *good governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban.

4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan.

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya

akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

5. *Law enforcement*

Dengan penegakan hukum yang benar tanpa pandang bulu akan memberikan *deterent efect* yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak.

6. Merealisasikan program sensus perpajakan nasional

Merealisasikan program sensus perpajakan nasional yang dapat menjaring potensi pajak yang belum tergali. Dengan program sensus ini diharapkan seluruh masyarakat mengetahui dan memahami masalah perpajakan serta sekaligus dapat membangkitkan kesadaran dan kepedulian, sukarela menjadi wajib pajak dan membayar pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak sangatlah penting, karena dengan kesadaran dari berbagai pihak baik itu pihak masyarakat ataupun pemerintah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah guna menambah pendapatan daerah untuk meningkatkan pembangunan daerah.

2.2.4 Pemahaman Perpajakan

Pemahaman menurut Nurliah (2012), merupakan pemahaman yang berhubungan dengan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami oleh wajib pajak berkenaan dengan tata cara dalam perpajakan. Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan yang

dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan SPT, pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009). Menurut Widayati dan Nurlis (2010), hal-hal yang mengindikasikan wajib pajak memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- a. Kepemilikan NPWP, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
- b. Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah memahami kewajibannya, maka mereka akan melakukannya, salah satunya dengan membayar pajak.
- c. Pemahaman mengenai sanksi pajak. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan pajak, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan.
- d. Pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Dengan memahami tarif pajak yang berlaku, maka akan mendorong wajib pajak dapat menghitung kewajiban pajaknya sendiri dengan benar.
- e. Wajib pajak memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
- f. Wajib pajak memahami peraturan pajak melalui training perpajakan.

2.2.5 Persepsi Sistem Perpajakan

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Menurut Nugroho, (2012) Dirjen pajak membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking*. persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga kesadaran wajib pajak meningkat untuk membayar pajak penghasilan, baik orang pribadi maupun badan.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain :

- (1) Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
- (2) Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.

- (3) Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- (4) Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- (5) Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *eregistration* dari *website* pajak. Hal ini akan memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

2.2.6 Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum

Menurut Rahayu dan Devano (2006) hukum pajak merupakan landasan kerja bagi pemerintah yang mempunyai peranan penting. Sebab inti hakikat hukum administrasi negara adalah sebagai (pemerintah) untuk menjalankan fungsinya dan melindungi warga (termasuk wajib pajak) terhadap sikap tindak administrasi negara.

Kiranya dapat di kemukakan bahwa yang di maksud dengan pengertian hukum pajak adalah keseluruhan peraturan yang mengatur hubungan hukum antara sistem pemerintah sebagai pemungut pajak dengan rakyat sebagai wajib pajak. Hukum pajak selalu mengalami perkembangan dan tidak terlepas dari kepentingan negara dan kepentingan warga negara. Hukum pajak digunakan selain sebagai dasar meningkatkan pemasukan pajak ke kas negara juga dapat menunjang pembangunan nasional terutama dalam hal meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

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 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.

Kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum dapat diartikan sebagai suatu bentuk hubungan penilaian antar lembaga negara dalam menyelenggarakan kekuasaan-kekuasaan negara untuk kepentingan negara itu sendiri dalam rangka untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Permadi dkk, 2013).

2.2.7 Kualitas Pelayanan

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Sedangkan pelayanan mengandung pengertian pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi dan sarana dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas, dan dihargai (Atiqah dan Fitria, 2010:59). Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Dewi, 2011:65).

Menurut (parasuarman, dkk dalam khikmatin, 2016) mengemukakan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan.

b. Day tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

c. Jaminan (*assurance*)

Berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk memberikan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.

d. Empati (*Empaty*)

Berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

e. Wujud Nyata (*Tangibles*)

Meliputi perlengkapan fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang harus ada dalam proses data.

2.2.8 Wajib Pajak

Sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP, 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, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Wajib Pajak orang 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.

2.2.9 Pekerjaan Bebas

Pekerjaan bebas (*Independent Personal Service*) adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terkait oleh suatu hubungan kerja (UU KUP, 2007). Pekerjaan bebas dapat dibagi atas dua kelompok yaitu, pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli (*liberal professional service*) dan pekerjaan bebas lainnya (*other personal service*). Pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pengacara, PPAT, akuntan, dokter, notaris, arsitek dan konsultan. Sedangkan pekerjaan bebas yang dilakukan di luar tenaga ahli seperti artis, seniman, atlet, penulis, peneliti, penceramah, dan profesional lainnya yang bekerja secara independen, bukan sebagai karyawan (Gatot, 2009:69).

2.2.10 Kegiatan usaha

Kegiatan usaha adalah kegiatan yang dilakukan seseorang dalam bidang ekonomi untuk menghasilkan pendapatan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup, kegiatan usaha ini dapat didirikan dan di kelola oleh perorangan dengan modal sendiri. Definisi menjalankan kegiatan usaha yang dimaksud adalah usaha apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya.

2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sebagai tolak ukur dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Tabel berikut menunjukkan hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Lanjutan Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Penelitian	Variabel yang digunakan	Alat analisis	Hasil penelitian
1.	Nugroho, (2014)	Variabel bebas adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum dan kualitas pelayanan. Variable terikat adalah kemauan membayar pajak.	Regresi berganda	Variabel bebas kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak

Lanjutan Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Penelitian	Variabel yang digunakan	Alat analisis	Hasil penelitian
2.	Fitriyani, (2014)	Variabel bebas adalah kesadaran, pemahaman, persepsi, tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan. Variabel terikat adalah kemauan membayar pajak.	Regresi berganda	Variabel bebaskesadaran, pemahaman, persepsi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
3.	Handayani dkk., (2012)	Variabel bebas adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Variabel terikat adalah kemauan membayar pajak.	Regresi berganda	Variabel bebas pengetahuan dan Pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
.. 4.	Tedi dkk., (2013)	Variabel bebas adalah kesadaran, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas system perpajakan, tingkat kepercayaan system pemerintah dan hukum, dan norma moral. Variable terikat adalah kemauan membayar pajak.	Regresi berganda	Variabel bebas kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak serta norma moral secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak
5	Hardiningsih, (2011)	Variabel bebas adalah kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas system perpajakan. Variabel terikat adalah kemauan membayar pajak.	Regresi berganda	Variabel bebas kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran dan Rumusan Hipotesis

2.4.1 Kerangka Pemikiran

Untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, wajib pajak di percaya untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri.

Menurut Mardiasmo (2008). Salah satu objek pajak yang dipercaya untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri adalah wajib pajak orang pribadi, hal ini perlu diperhatikan dalam proses pemungutannya karena pajak penghasilan orang pribadi memberikan kontribusi yang besar terhadap total penerimaan pajak. Artinya jika semua wajib pajak yang ada, memiliki kemauan untuk membayar pajak maka target penerimaan dari sektor pajak dapat tercapai.

Kemauan membayar pajak pada wajib pajak sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor pertama yaitu kesadaran wajib pajak. Masyarakat yang memiliki kesadaran untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan pajak, maka akan sanggup dan mau memenuhi kewajibannya. Jika hal tersebut dimiliki oleh wajib pajak secara baik dan benar maka hal ini akan mempengaruhi bertambahnya pendapatan negara dari sektor pajak.

Menurut Agustina,dkk (2014). Faktor pengetahuan dan pemahaman tentang pajak perlu mendapatkan perhatian karena faktor ini akan meningkatkan kesadaran individu mengenai hak dan kewajiban, serta manfaat pajak, sehingga

mendorong individu bertindak jujur dan berusaha mematuhi peraturan perpajakan yang ada .

Faktor lainnya adalah persepsi yang baik atas sistem perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak. Jika system yang dijalankan dapat dipahami semua wajib pajak maka wajib pajak akan merasa lebih mudah untuk menyampaikan SPT.

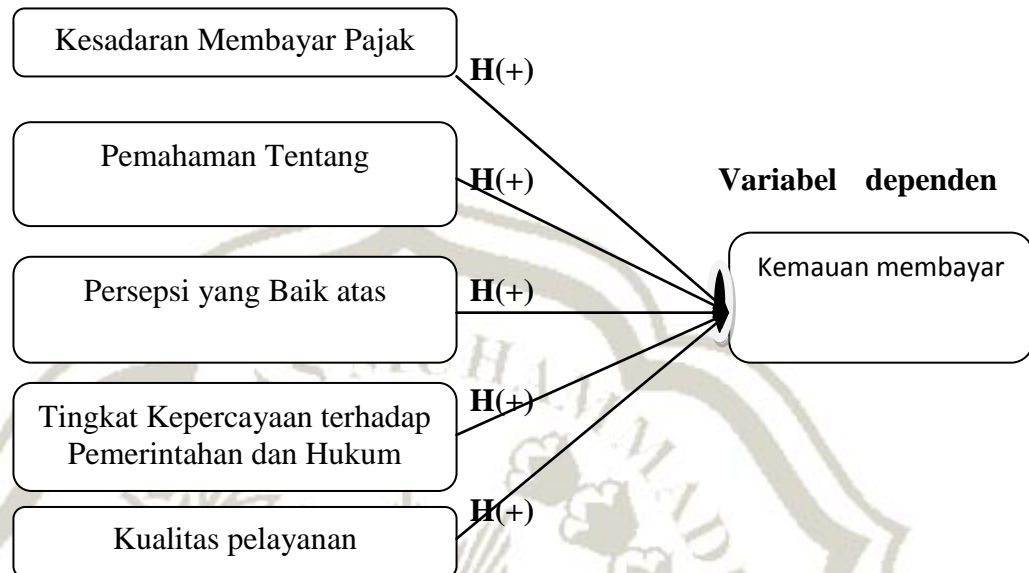
Faktor lainnya adalah tingkat kepercayaan system pemerintah dan hukum, termasuk faktor kemauan membayar pajak dengan alasan keuntungan secara langsung atau tidak langsung mendorong Wajib Pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis (Fitriya, 2014).

Pelayanan yang berkualitas juga mempengaruhi kemauan membayar pajak karena apabila administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan system administrasi perpajakan, sehingga sistem layanan ini menjadi semakin nyata. (Pancawati, 2011:39).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

Variabel independen



2.4.2 Rumusan Hipotesis

2.4.2.1 Hubungan Kesadaran Membayar Pajak Dengan Kemauan Membayar

Dalam *theory of planned behavior* (TPB) yang dikenalkan oleh mustikasari, konsep dari teori ini menekankan pada keyakinan yang muncul dari niatan. Pada *Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa salah satu prosesnya, yaitu *Behavioral Beliefs* proses keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Seseorang akan membayar pajak tepat waktu, jika adanya perilaku yang muncul dari niatan seseorang demi kesejahteraan negaranya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi pada pembangunan wilayahnya. Sehingga cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Hardiningsih, dkk (2011) menyimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

H1: Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

2.4.2.2 Hubungan Pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak

Dalam *theory of planned behavior* (TPB) yang dikenalkan oleh mustikasari, konsep dari teori ini menekankan pada keyakinan yang muncul dari niatan. Pada *Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa salah satu prosesnya, yaitu *Behavioral Beliefs* proses keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Apabila wajib pajak memahami dan mempertimbangkan sanksi perpajakan, maka akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak, untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

Penelitian yang dilakukan Tedi, dkk (2013) menyimpulkan bahwa pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

H2 : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

2.4.2.3. Hubungan Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak

Dalam *theory of planned behavior* (TPB) yang dikenalkan oleh mustikasari, konsep dari teori ini menekankan pada pendukung/penghambat. Pada *Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa salah satu prosesnya, yaitu *Control Belief*, 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*). Pada teori ini menjelaskan bahwa seseorang juga akan taat membayar pajak, apabila telah meyakini hal-hal yang mendukung system perpajakan yang baik.

Penelitian yang dilakukan Nugroho (2014), menunjukkan Hasil penelitian bahwa persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kemauan membayar pajak.

H3: Persepsi efektifitas system perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

2.4.2.4. Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap Kemauan Membayar Pajak

Dalam *theory of planned behavior* (TPB) yang dikenalkan oleh mustikasari, konsep dari teori ini menekankan pada harapan normatif. Pada *Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa salah satu prosesnya, yaitu *Normative Belief*, keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Pada teori ini menjelaskan bahwa seseorang juga akan

taat membayar pajak, apabila telah tercapainya suatu harapan maka akan mengundang motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sangat relevan jika harapan tersebut dihubungkan dengan pengaruh tingkat kepercayaan system pemerintah dan hukum terhadap kemauan membayai pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani,dkk (2012) menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

H4: Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

2.4.2.5. Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Dalam *theory of planned behavior* (TPB) yang dikenalkan oleh mustikasari, konsep dari teori ini menekankan pada harapan normatif. Pada *Theory of planned behavior* menjelaskan bahwa salah satu prosesnya, yaitu *Normative Belief*,keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Pada teori ini menjelaskan bahwa seseorang juga akan taat membayar pajak, apabila harapan dari kualitas pelayanan pajak telah memadai. Sangat relevan jika harapan tersebut dihubungkan dengan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayai pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani (2014) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

H5 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak