

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Theory of Planned Behavior

Menurut Ajzen *Theory of planned behavior* (teori tingkah laku yang direncanakan) dapat diasumsikan bahwa manusia berperilaku secara sadar dan telah mempertimbangkan informasi yang telah diperoleh secara implisit atau eksplisit untuk mempertimbangkan implikasi dari perilaku yang mereka lakukan. Ada tiga faktor utama yang mempengaruhi manusia melakukan suatu perilaku, yakni:

a. Attitude

Attitude (sikap) yaitu di dalam individu memberikan respon positif atau negatif terhadap penilaian perilaku yang dilakukan.

b. Subjective Norm

Subjective Norm (norma subjektif) yaitu pendapat individu mengenai pemikiran orang lain untuk mengikuti atau tidak mengikuti terhadap suatu perilaku.

c. *Perceived Behavioral Control*

Perceived Behavioral Control (kontrol perilaku) merupakan persepsi adanya kemudahan atau kesulitan yang didapat dalam melakukan perilaku tersebut.

Theory of planned behavior merupakan asumsi asas manusia yang berperilaku sadar memperhitungkan segala informasi yang ada. Di teori

Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa seseorang dapat melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tergantung dari niat yang dimiliki oleh orang tersebut. Niat ialah konsepsi berawal dari tindakan terencana untuk mencapai tujuan berperilaku. Adapun tujuan dan juga manfaat dari teori ini, yang di antara lainnya adalah mengetahui pengaruh dari motivasi terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali ataupun dari kemauan individu sendiri.

2. Pajak

Pajak ialah iuran dari anggota masyarakat untuk negara (Priantara, 2009). Berdasarkan peraturan yang ada didalam undang-undang pajak adalah iuran yang dibayarkan ke negara. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar keperluan umum. Maka ciri-ciri yang melekat dalam pengertian pajak menurut Prof. dr. Rochmat Soemitro, SH. yaitu:

- a. Pajak yang dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya sehingga sifatnya yang dapat dipaksakan. Asas ini sesuai dalam UUD 1945 pasal 23A yaitu pungutan dan juga pajak lain bersifat memaksa untuk keperluan negara sudah diatur dalam undang-undang.
- b. Untuk pembayaran pajak tidak ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah. Contohnya: orang yang selalu taat dalam

- c. membayar pajak kendaraan bermotor tetap melalui jalan yang sama kualitasnya dengan orang yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.
- d. Pemungutan pajak dapat dipaksakan. Pajak dapat dipaksakan bilamana WP tidak memenuhi dalam kewajiban perpajakan maka akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- e. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran Pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai publik investment
- f. Pajak mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengisi anggaran Negara dapat diperlukan untuk menutup pembiayaan, pajak berfungsi juga untuk mengatur.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010) menyatakan bahwa, kepatuhan yaitu: taat, tunduk dan patuhnya WP untuk pelaksanaan hak dan kewajibannya yang telah ditentukan undang-undang pajak. Kepatuhan perpajakan merupakan dimana WP memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2005). Menurut Zain (2008) kepatuhan WP adalah sadar dalam pemenuhan kewajiban pajak, yaitu:

- a. WP memahami tentang undang-undang pajak
- b. Secara lengkap mengisi formulir
- c. Untuk menghitung jumlah pajak yang terutang harus teliti
- d. Dalam pembayaran pajak yang terutang tepat pada waktunya

Kepatuhan WP adalah suatu tujuan utama pemeriksaan pajak, dimana hasil dari pemeriksaan pajak ini akan diketahui tingkat kepatuhan WP. Tingkat kepatuhan WP yang termasuk rendah bisa melakukan pemeriksaan untuk dapat memotivasi (Rahayu, 2010). Kepatuhan WP diidentifikasi sebagai berikut:

- a. WP mendaftarkan diri
- b. Menyetorkan kembali SPT
- c. Menghitung pajak
- d. Patuh pada laporan

Kepatuhan perpajakan adalah bentuk pemenuhan kewajiban WP sesuai peraturan yang ditentukan. Dengan peningkatan fasilitas layanan yang memadai WP dapat memberikan kenyamanan (Cummings, 2005). Kepatuhan WP merupakan kesediaan pemenuhan WP tanpa paksaan hukum maupun administrasi sesuai dengan aturan.

Kepatuhan merupakan organisasi atau kelompok dan juga motivasi seseorang untuk berbuat atau tidak sesuai aturan yang ditetapkan. Menurut Santoso (2008) Kepatuhan WP merupakan kesediaan memenuhi kewajiban pajak tanpa adanya pemeriksaan, peringatan ataupun ancaman sesuai dengan aturan yang berlaku.

WP adalah orang pribadi atau badan yaitu meliputi pemotongan yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai ketentuan peraturan undang-undang pajak (Rosdiana dan Irianto, 2011). WP ditentukan melakukan

kewajiban termasuk pemotong pajak, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan. WP berupa orang pribadi atau badan. Orang pribadi yang memiliki penghasilan pendapatan tidak kena pajak pengertian dari WPOP (Rahman, 2010).

Kepatuhan WP adalah kesediaan pemenuhan kewajiban pajak yang dilaksanakan bagi nasabah untuk dapat membagikan kontribusi pada pembangunan. Kepatuhan WP sangat penting mengingat sistem perpajakan yang ada di Indonesia ini menganut system *self assessment*, dalam proses memberikan kepercayaan WP menghitung, membayar dan juga melapor kewajiban pajak.

Kepatuhan pajak memiliki karakteristik (Supriyati dan Hidayati, 2008), yaitu:

- a. Membayar pajak yang ditanggung sesuai nominal
- b. Mematuhi hak dan kewajiban perpajakan

Menurut Supriyati dan Hidayati (2008), kedua karakteristik ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Menyampaikan SPT tepat pada waktunya
- b. Melakukan perhitungan pajak dengan teliti
- c. Tepat waktu dalam membayar pajak.
- d. Tidak adanya tunggakan dalam pajak.
- e. Peraturan pajak tidak dilanggar.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan WP adalah WP yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan WP. Menurut Suandy (2004) WP merupakan orang pribadi ataupun badan menurut ketentuan undang-undang pajak ditentukan melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemotong pajak. WP dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. WPOP merupakan orang pribadi menurut ketentuan undang-undang pajak melakukan kewajiban pajak.
- b. WP Badan merupakan warga negara yang melaksanakan usaha ataupun tidak melingkupi Perseroan Terbatas, BUMN atau BUMD.

4. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan sesuatu yang diketahui, kepandaian yaitu: segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan mata pelajaran Kamus Bahasa Indonesia (2008). Pengetahuan ini bisa dikaitkan dengan sesuatu yang diketahui. Pengetahuan perpajakan merupakan data perpajakan digunakan WP dalam bertindak ialah laporan perpajakan seperti asas dalam mengambil keputusan, berbuat dan mencapai strategi sesuai dalam pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang pajak (Carolina, 2009). Menurut Yusnidar (2015) Pengetahuan perpajakan penting dimiliki WP, karena seseorang yang mempunyai pengetahuan pajak yang tinggi maka akan mengetahui cara melakukan pajak dan manfaat yang didapat oleh

WP, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan WP. Maka sebaliknya, jika WP memiliki pengetahuan tentang perpajakan sangat rendah, maka WP tidak bisa memahami melakukan perpajakan dan manfaatnya.

Mengetahui dan memahami peraturan pajak merupakan proses WP untuk mengaplikasikan pengetahuan dalam membayar pajak. Meningkatnya pengetahuan pajak baik formal dan nonformal berdampak positif terhadap kesadaran WP dalam membayar pajak penelitian yang dilakukan Suryadi (2006). Menurut peneliti Hardiningsih (2011) kepatuhan WP sangat rendah disebabkan oleh, antara lain persepsi pajak, pengetahuan pajak, dan petugas pajak. Informasi tentang pengetahuan pajak yang diperoleh WP dari petugas pajak, konsultan pajak, pelatihan pajak, seminar dan media informasi.

Peraturan tentang pengetahuan perpajakan yaitu, paham dan mengerti peraturan undang-undang mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Pengetahuan tersebut tentang bagaimana cara mendaftarkan NPWP, mengerti hak dan kewajiban pajak, mengetahui PTKP, PKP, tarif yang dibebankan dan mempunyai pengetahuan bila WP melakukan pelanggaran maka dikenai sanksi sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

WP diukur dengan tinggi rendahnya pengetahuan

- a. Cara Mengisi SPT
- b. Cara pengisian SPT yaitu, meliputi proses perhitungan pajak tentang jumlah PTKP, PKP
- c. Paham Tenggang Waktu Pemberitahuan
Memahami tenggang waktu dalam penyetoran dan Surat Pemberitahuan Tahunan
- d. Paham sanksi pajak
Menurut perundang-undang pajak memiliki dua sanksi, yakni: pidana beserta administrasi

Beberapa indikator dalam mengukur tingkat pengetahuan pajak menurut Andriyani (2000) yaitu:

- a. Pengetahuan WP terhadap Fungsi Pajak.
- b. Pengetahuan WP terhadap Peraturan Pajak
- c. Pengetahuan WP terhadap Pendaftaran Sebagai WP
- d. Pengetahuan WP terhadap Tata Cara Pembayaran Pajak
- e. Pengetahuan WP terhadap Tarif Pajak

5. Kualitas Pelayanan Pajak

Fasilitas pelayanan merupakan prosedur perantara atau bantuan pada WP memerlukan hubungan interpersonal, kepekaan agar

terwujud kesuksesan (Boediono, 2003). Menurut Sapriadi (2013), kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan, antara pelayanan yang di rasakan konsumen dengan yang diharapkan konsumen. Pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan apabila, kualitas yang dirasakan melebihi kualitas yang diharapkan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fasilitas bantuan mengarah pada impian masyarakat dan bertanggungjawab.

Prioritas utama kantor pelayanan pajak adalah jaminan kualitas pelayanan, karena kepatuhan dan kepuasan WP di pengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang di terima WP memiliki harapan sangat tinggi, karena seringkali harapan ini berbeda dengan yang diterima. Kepatuhan dan kepuasan WP menjadi kinerja kualitas pelayanan KPP kepada WP nya.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003. Mareta, dkk (2014) Pelayanan fiskus adalah kegiatan pelayanan diberikan oleh aparat, membina dan membantu kebutuhan WP dalam memenuhi kewajiban.

Tujuan Pelayanan pajak (*tax service*) dapat memberikan keamanan, kepastian dan juga kenyamanan bagi WP di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Najib, 2013). Kualitas pelayanan pajak adalah keadaan dalam menaikkan minat WP untuk pemenuhan kewajiban pajak beserta aparat pajak perlu mempunyai kompetensi yang bagus berhubungan dengan perpajakan (Pranadata, 2014).

WP memperoleh pelayanan yang baik, kemudahan dalam melaksanakan kewajiban pajak, membantu kesulitan terkait perhitungan dan juga pelaporan yang dilakukan WP, maka WP bisa mengerti akan kewajiban pajak yang dipenuhi, pelayanan yang baik mendorong kesadaran WP sehingga pelayanan akan berdampak meningkatnya kepatuhan WP adalah harapan dari kualitas pelayanan yang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan persepsi tentang layanan antara petugas pelayanan dengan pengguna.

Untuk memenuhi kewajiban perpajakan ada kebijakan yang di ambil untuk meningkatkan keasadaran dan kepatuhan WP diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik, bisa diketahui dengan melihat dan mengukur antara pelayanan yang diterima pelanggan untuk memenuhi

kebutuhan dan keinginan pelayanan yang diharapkan terhadap pelayanan suatu instansi yang bersangkutan. Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan kualitas suatu produk atau jasa ditentukan melalui dimensinya, kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 dimensi, yakni: bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.

6. Sensus Pajak

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96/PMK.03/2013 (SPN) Sensus Pajak Nasional adalah program pengumpulan data mengenai kewajiban pajak guna memperluas basis pajak. Sumarsan (2012) sensus Pajak Nasional merupakan program pengumpulan data untuk dapat memperluas basis pajak, pengamanan penerimaan negara dan juga pencapaian penerimaan.

Dengan adanya tujuan dari Dirjen Pajak bisa terwujud, maka kegiatan dari Sensus Pajak Nasional mengarahkan kemampuan yang ada dalam pajak, yakni:

a. Basis pajak diperluas

Sensus Pajak Nasional ditujukan untuk memperluas basis perpajakan, karena di Indonesia masih banyak subjek pajak yang seharusnya sudah memiliki kewajiban perpajakan namun belum terdaftar sebagai Wajib Pajak.

b. Penerimaan pajak ditingkatkan

Jika program Sensus Pajak Nasional dilaksanakan dapat diketahui WP potensial, sehingga yang dikenakan pajak membayar kewajiban pajak agar penerimaan pajak dapat meningkat.

c. Proses data WP

Salah satu kegiatan yang dilakukan Sensus Pajak Nasional adalah melakukan pendataan ulang terkait kondisi WP saat ini. Dengan dilakukannya Sensus Pajak Nasional, maka Dirjen Pajak dapat mengetahui informasi terkini dari WP.

d. Upaya peningkatan hak dan kewajiban WP

Pemahaman mengenai perpajakan khususnya hak dan kewajiban pajak masih minim diketahui oleh subjek pajak, hanya sebagian subjek pajak yang mengerti, oleh karena itu Sensus Pajak Nasional bertujuan untuk melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pajak kepada WP maupun calon WP

e. Pengawasan kepatuhan WP

Dengan dilakukannya Sensus Pajak Nasional, maka subjek pajak dan objek pajak dapat diawasi kepatuhannya dalam memenuhi kewajibannya.

f. Menciptakan keadilan pajak

Sensus Pajak Nasional juga bertujuan untuk menciptakan keadilan perpajakan bagi WP. Kegiatan Sensus Pajak Nasional dilakukan dengan penyisiran secara langsung oleh petugas pajak, apabila terdapat WP yang belum memenuhi kewajiban pajak.

Proses data Sensus Pajak Nasional WP bisa di laksanakan caranya data yang dimiliki oleh NPWP, dilakukan dengan cara pendataan pemilikan NPWP, diskusi tentang pajak, upaya hak dan kewajiban WP, penjagaan kepatuhan WP. Adapun manfaat yang dimiliki oleh Sensus Pajak Nasional, yaitu: dengan meningkatkan peran dari masyarakat tentang pembiayaan pembangunan nasional, dapat terwujudnya peran keadilan dan pembangunan nasional agar lebih baik, berkurangnya ketergantungan penyediaan pinjaman luar negeri, masyarakat Indonesia sejahtera.

Sensus Pajak Nasional juga mempunyai dasar hukum yang jelas yakni Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009; Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994; Peraturan Menteri Keuangan Nomor 149/PMK.03/2011 tanggal 12 September 2011 tentang Sensus Pajak Nasional.

Jika WP masih ada yang belum patuh terhadap kewajiban pajak, maka perlu ditindak lanjuti oleh Sensus Pajak Nasional. Berlandaskan hasil program Sensus Pajak Nasional, kemudian Kantor Pelayanan Pajak akan menindak lanjuti.

- a. Menyampaikan imbauan pendataan NPWP
 - b. Melaksanakan pengamatan imbauan pendataan NPWP
 - c. Memberikan saran pemeriksaan tujuan lain
 - d. Menyampaikan imbauan bagi penyeter pajak sewa
 - e. Menyampaikan imbauan agar melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)
- (Sumarsan, 2012).

7. Tax Amnesty

Tax Amnesty yakni rencana pengampunan diberikan Pemerintah pada WP mencakup penghapusan perpajakan yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi pajak dan sanksi pidana pajak. *Tax Amnesty* bertujuan untuk meningkatkan penerimaan Negara dan pertumbuhan perekonomian serta meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Suyanto, 2016).

Kebijakan *Tax Amnesty* yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak di harapkan akan menjadi sinyal bagi WP. Sinyal ini berupa pengampunan pajak dimana WP yang selama ini tidak patuh terhadap peraturan perpajakan dapat memperbaiki kesalahannya. Sinyal yang

diberikan Direktorat Jenderal Pajak dapat direspon positif atau negatif oleh WP. WP yang selagi taat memenuhi perpajakan akan menganggap bahwa *tax amnesty* ini membentuk ketidakadilan (Ngadiman dan Huslin, 2015). *Tax Amnesty* akan menjadi sinyal positif bagi WP yang selama ini kurang patuh membayar, dimana WP akan diampuni atas penghindaran membayar pajak yang selama ini dilakukan. Dengan adanya *Tax Amnesty* akan mempengaruhi kemauan WP dalam membayarkan pajaknya. WP diharapkan dapat memanfaatkan berita baik ini dengan semestinya.

Indonesia tahun 1984 sebenarnya sudah dilakukan Kebijakan *tax amnesty*. Menurut psikis pelaksanaan *tax amnesty* tidak memihak bagi WP yang selagi patuh membayar pajak. Program *tax amnesty* berpengaruh buruk jika terkadang dilakukan, karenanya WP selagi patuh akan malas melunasi pajak karena kedepan memiliki *tax amnesty* (Ragimun, 2015). *Tax amnesty* ialah cara yang dilakukan bagi wewenang pajak suatu negara, yang akan memberikan peluang untuk WP selagi tidak patuh melaporkan penghasilan dan membayar pajak secara sukarela (Mukarromah dkk, 2016).

Tax Amnesty atau Pengampunan Pajak mulai dibahas antara pemerintah dan DPR. Menteri Keuangan, Bambang Brodjonegoro menjelaskan, ada 4 tujuan yang ingin dicapai pemerintah dengan adanya *Tax Amnesty*, yaitu:

- a. Repatriasi atau menarik dana warga negara Indonesia yang ada di luar negeri.
- b. Untuk meningkatkan pertumbuhan Nasional.
- c. Meningkatkan basis perpajakan Nasional.
- d. Untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Tax amnesty diharapkan menghasilkan penerimaan pajak yang selama ini kurang atau belum bayar, dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Meningkatnya kepatuhan ialah dampak dari efektifnya pengawasan, karena informasi semakin akurat tentang daftar kekayaan WP.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini relevan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

1. Rahadi (2015) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan WP”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.
2. Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh WP dari petugas pajak akan membuat WP cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya.

3. Dewinta (2012) dengan judul “Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.
4. Ngadiman dan Huslin (2015) melakukan penelitian menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian ini di dukung juga oleh Suyanto (2016) menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

C. Penurunan Hipotesis

1. Dampak Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP

Pengetahuan mengenai pajak bagi masing-masing individu diwujudkan dengan mendaftarkan NPWP bagi WP yang memiliki penghasilan, di samping itu WP harus mengetahui tentang hak dan kewajiban pajak (Resmi, 2008). Semakin tinggi pengetahuan WP terhadap perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan WP sehingga WP tidak akan melanggar peraturan perpajakan (Syahril, 2013). Sedangkan menurut Caroko (2014) jika WP memiliki pengetahuan pajak maka akan memberikan motivasi untuk membayar pajak. Informasi yang digunakan oleh WP sebagai pengetahuan pajak adalah menghitung, membayar dan melaporkan.

Menurut Fallan (1999) dan Rahayu (2010) pengetahuan pajak sangat penting bagi WP karena akan mempengaruhi sikap terhadap perpajakan yang adil. Dengan adanya kualitas tentang pengetahuan pajak yang baik maka dapat memenuhi kewajiban dan juga dianggap adil oleh sistem perpajakan. WP yang memiliki pengetahuan pajak dapat mempengaruhi patuh/tidaknya menjalankan kewajibannya serta akan berdampak pula pada penerimaan pajak yang diterima oleh negara jika masyarakatnya sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi.

Menurut Saad (2014), Sari & Fidiana (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan menjadi faktor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh WP, karena jika WP tidak memiliki pengetahuan maka dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja maupun tidak sengaja (Saad, 2014). WP yang telah mengetahui seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka WP akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sari & Fidiana, 2017).

Menurut penelitian dari Ulfa (2005) menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Caroko (2014) juga menunjukkan hasil yang sama pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan

WP. Begitu juga dengan Putri (2015) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian ini berbeda dengan Supriyati (2012) yang melakukan penelitian mengenai motivasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP. Penelitian ini menyatakan bahwa motivasi dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Berdasarkan uraian ini, maka dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu:

H1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

2. Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus (Supadmi, 2009). Untuk dapat menarik perhatian para WP adalah hal yang penting dan harus dimiliki oleh instansi pajak yaitu dengan adanya pelayanan yang baik.

Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas untuk mendukung WP agar mudah melaksanakan kewajiban membayar pajak, seperti sarana dan prasarana dan juga dengan adanya aparat pajak yang menjunjung tinggi akuntabilitas dan integritas untuk mendapatkan kepercayaan dari WP, maka WP akan patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar

pajak. Hal ini menjadi dasar bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Pranadata (2014), maupun Kusuma (2016) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Dalam penelitiannya di KPP Pratama Batu menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP karena sudah meliputi 5 dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan, jaminan, dan empati (Pranadata, 2014).

Penelitian yang dilakukan Menurut Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Penelitian yang dilakukan Menurut Muliari dan Setiawan (2011) WPOP menemukan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2012) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan WP. Penelitian ini didukung oleh Fuadi (2013) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian ini berbeda dengan Masruroh dan Zulaikha (2013) serta Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

H2: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

3. Dampak Sensus Pajak terhadap Kepatuhan WP

Alm, Bahl, Murray (1990) dan Hutagol (2007) kepatuhan WP sangat rendah karena disebabkan banyak hal, dan yang paling utama ialah data yang digunakan untuk mengetahui patuh tidak nya WP tidak ada. Tersedianya database tentang informasi dan juga data usaha WP yaitu pembayaran dan pelaporan pajak secara akurat. Untuk bisa mendapatkan database yang akurat, perlu diadakan kegiatan pengumpulan data WP yakni salah satu caranya melalui program Sensus Pajak Nasional.

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan WP untuk membayar pajak ialah sensus pajak nasional yang dilakukan oleh Dirjen Pajak. Sensus Pajak Nasional adalah kegiatan pengumpulan data tentang kewajiban perpajakan untuk menggali potensi WP. Dan juga Sensus Pajak Nasional mempunyai tugas berat, yaitu mengamankan penerimaan negara dan juga target penerimaan pajak. Tugas ini cukup sulit dikarenakan kemungkinan adanya hambatan seperti respon negatif dari responden, tidak bersedia mendatangi formulir dan menjawab pertanyaan dengan asal (www.pajak.go.id). Jika kejadian ini terjadi maka akan sangat merugikan Dirjen Pajak karena tidak bisa mendapatkan data yang diperlukan (Dewinta, 2012).

Untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak maka Pemerintah melakukan program Sensus dan pengaruh sensus terhadap kepatuhan pajak. Dewinta (2012) menyatakan persepsi pelaksanaan Sensus Pajak Nasional berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi WP tentang pelaksanaan Sensus Pajak Nasional maka semakin tinggi pula kepatuhan WP.

Muchamad (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WPOP maupun badan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muchamad (2012) bahwa persepsi pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian ini didukung oleh fajriyan (2015) bahwa ada pengaruh antara persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional terhadap kepatuhan WP. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat diajukan hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu:

H3: Sensus pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

4. Dampak *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan WP

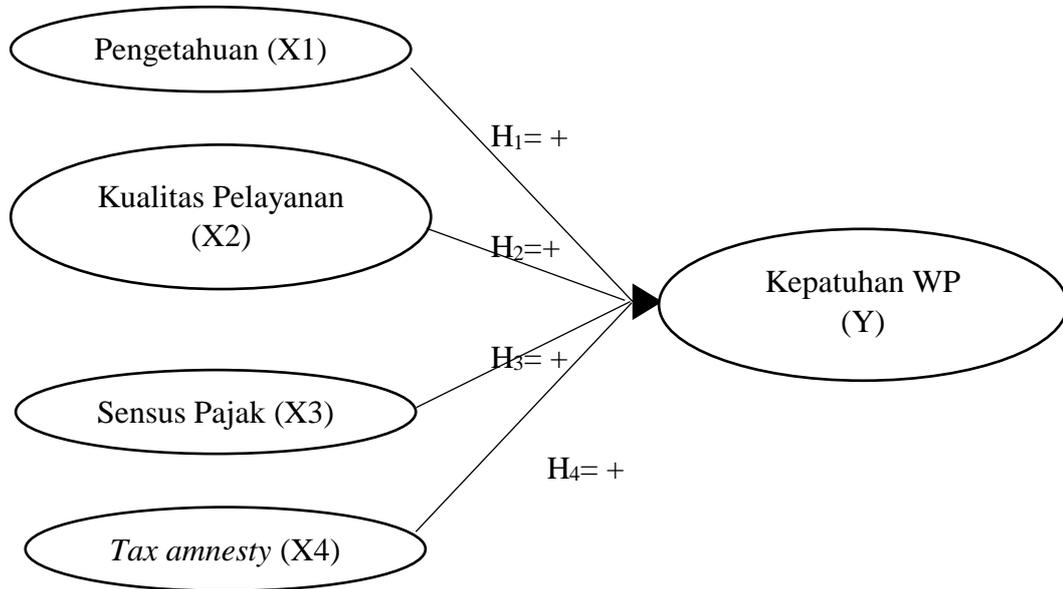
Tujuan dari pengampunan pajak yakni memberikan tambahan penerimaan pajak dan juga kesempatan bagi WP yang tidak patuh menjadi patuh (Devano dan Rahayu, 2006). Diharapkan dengan adanya pengampunan pajak dapat meningkatkan kepatuhan, menghasilkan penerimaan pajak yang selama ini belum bayar dan efektif pembayaran karena daftar kekayaan WP makin akurat (pramushinta dan Sireger, 2011).

Huslin dan Ngadiman (2015) menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Suyanto (2016) juga menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Menurut penelitian Jacques (2010) menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan WP. Penelitian oleh Junpath (2004) tentang *tax amnesty* dan kepatuhan pajak yang dilakukan di Afrika Selatan, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *tax amnesty* terhadap penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan di Afrika Selatan. Namun berbeda dengan penelitian Alm (1998) yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak jatuh setelah adanya program *tax amnesty*. Maka dari pernyataan tersebut hipotesis keempat penelitian ini, yaitu:

H4: *Tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

D. Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari landasan teori, dan perumusan hipotesis penelitian dapat dibuat paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian