BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut Djajadiningrat dalam Diana Sari (2013:33) adalah sebagai berikut:

> "Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Untuk itu, tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung."

Sedangkan definisi pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) yaitu:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Berdasarkan definisi dan penjelasan tersebut Mardiasmo (2011:1) menarik beberapa kesimpulan mengenai unsur-unsur pajak, yaitu:

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

   Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang.

   Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontrasepsi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontrasepsi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.2 Subjek Pajak

Dalam pelaksanaan fungsinya pajak juga memiliki standarisasi persyaratan dalam menentukan subjek pajaknya. Subjek pajak dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu, subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Pengertian dan penjabaran subjek pajak dalam negeri dan luar negeri yang dijabarkan berdasarkan Pasal 2 Undang – undang Republik Indonesia Nomor Nomor 36 Tahun 2008 tentang perubahan keempat atas Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak penghasilan adalah:

1. Yang menjadi subjek pajak adalah :
   a. 1) Orang pribadi;
      2) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak;
   b. Badan;
   c. Bentuk usaha tetap.

2. Subjek pajak yang terdiri dari subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.
3. Yang dimaksud dengan subjek pajak dalam negeri adalah:
   a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia;
   b. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria :
      1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan;
      2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
      3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat dan pemerintah Daerah;
      4) dan pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara;
   c. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak
4. Yang dimaksud dengan subjek pajak luar negeri adalah:
   a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga)

hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia; dan

b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia;

5. Bentuk Usaha Tetap (BUT) adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia, yang dapat berupa :

   a. Tempat kedudukan manajemen.
   b. Cabang perusahaan.
   c. Kantor perwakilan.
   d. Gedung kantor.
   e. Pabrik.
   f. Bengkel.
   g. Gudang.
   h. Ruang untuk promosi dan penjualan.

i. Pertambangan dan penggalian sumber alam.

j. Wilayah kerja pertambangan minyak dan gas bumi.

k. Perikanan, peternakan, pertanian, perkebunan, atau kehutanan.

l. Proyek konstruksi, instalasi, atau proyek perakitan.

m. Pemberian jasa dalam bentuk apapun oleh pegawai atau orang lain, sepanjang dilakukan lebih dari 60 (enam puluh) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan.

n. Orang atau badan yang bertindak selaku agen yang kedudukannya tidak bebas.

o. Agen atau pegawai dari perusahaan asuransi yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menerima premi asuransi atau menanggung risiko di Indonesia; dan

p. Komputer, agen elektronik, atau peralatan otomatis yang dimiliki, disewa, atau digunakan oleh penyelenggara transaksi elektronik untuk menjalankan kegiatan usaha melalui internet.

6. Tempat tinggal orang pribadi atau tempat kedudukan badan ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menurut keadaan yang sebenarnya.

2.1.3 Penyuluhan Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam surat edaran no SE-98/PJ/2011 pengertian dari penyuluhan perpajakan adalah :

> "Suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non

pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan."

Agar sistem *self assessment* ini dapat berjalan dengan baik, dibutuhkan suatu prasyarat bahwa masyarakat WP harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang hak dan kewajiban perpajakannya sehingga mereka mampu dibebani tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pajak secara mandiri.Untuk itu DJP bertugas selaku administratur pajak adalah melakukan pembinaan, penelitian, pengawasan, dan penerapan sanksi administrasi. Pembinaan secara spesifik disebutkan dilakukan melalui pemberian penyuluhan pengetahuan perpajakan baik melalui media massa maupun penerangan langsung dalam masyarakat (www.pajak.go.id,2012).

Untuk memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak, pada tahun 2015 pemerintah mengadakan Perancangan Tahun Pembinaan Wajib Pajak 2015. Selama Tahun Pembinaan Wajib Pajak 2015, Ditjen Pajak memberikan kesempatan seluas-luasnya dan mendorong Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, menyampaikan SPT, membetulkan SPT serta melakukan pembayaran pajak. Ditjen Pajak akan menghapus sanksi administrasi berupa bunga dan denda atas keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajaknya (Direktorat Jenderal Pajak,2015).

2.1.4 Biaya Kepatuhan *(Cost Compliance)*

Menurut Safri Nurmantu (2005:160) salah satu faktor yang juga ikut menentukan tinggi rendahnya kepatuhan adalah besarnya biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak, yang dalam literatur disebut *compliance cost.*

Sedangkan biaya yang dikeluarkan fiskus dalam rangka pelaksanaan fungsi-fungsinya disebut dengan *administrative cost.*

Isu tentang *compliance cost* dan *administrative cost* dianggap sangat penting, karena IFA (*International Fiscal Association*) dalam kongres XLIII tahun 1989 di Rio De Janeiro mengangkat *administrative cost* dan *compliance cost of taxation* sebagai salah satu tema utama.

Dalam laporan kongres IFA, Cedric Sandford mempunyai pemahaman bahwa *cost of taxation* dibagi menjadi tiga yakni:

1. *Sacrifice of Income*

   Pengorbanan wajib pajak menggunakan sebagian penghasilan atau harta/uangnya untuk membayar pajak itu.

2. *Distortion cost*

   Biaya yang timbul sebagai akibat perubahan-perubahan dalam proses produksi dan faktor produksi karena adanya pajak tersebut, yang ada gilirannya akan merubah pola perilaku ekonomi.

3. *Running cost*

   Biaya-biaya yang tidak akan ada jika sistem perpajakan tidak ada baik bagi pemerintah maupun bagi individu. Biaya ini disebut juga "*tax operating cost"* yang dibagi menjadi biaya untuk sektor publik dan sektor swasta/privat. Biaya tersebut antara lain :

   a. *Administrative cost*

      Biaya-biaya yang dikeluarkan oleh sektor publik dalam hal ini pemerintah negara.

b. *Compliance cost*

Biaya–biaya yang dikeluakan oleh wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya atau biaya kepatuhan. *Compliance cost* dibagi menjadi tiga macam, yakni:

a) *Direct money cost*

Pembayaran kepada konsultan pajak, akuntan, dan biaya perjalanan pulang pergi ke kantor pos dan atau ke bank tempat penyetoran pajak.

b) *Time cost*

Waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu yang terpakai untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu untuk berkonsultasi dengan akuntan dan konsultan pajak untuk mengisi SPT, serta waktu yang terpakai untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

c) *Psychic cost*

Rasa stres dan berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan *tax evation.* Hal ini pun termasuk rasa cemas dan rasa keingintahuan wajib pajak timbul pada saat-saat menunggu hasil pemeriksaan atau hasil pengajuan keberatan atau banding (Safri Nurmantu, 2005:161).

Menurut Suci Lestari Hakam (2009:34) dalam tesisnya mengatakan bahwa apabila pejabat bewenang perpajakan mengganti sistem/aturan perpajakan maka

akan berakibat meningkatnya *compliance cost* karena wajib pajak/agen pajak harus mengeluarkan biaya untuk belajar aturan/sistem yang baru.

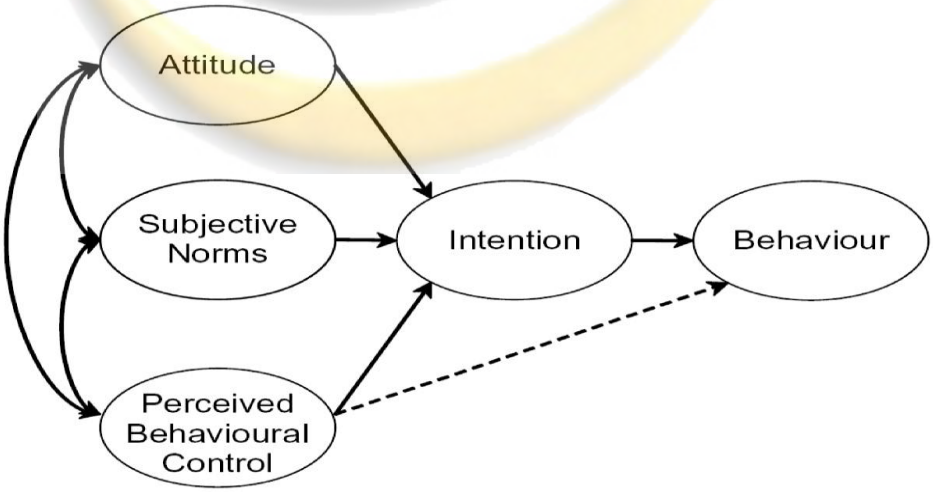
2.1.5 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Ada beberapa teori perilaku yang telah digunakan untuk meramalkan tentang keterlibatan, keikutsertaan, kontribusi, pencapaian, ogranisasional kewarganegaraan, inovasi, serta konsep-konsep lain tentang perilaku individu. *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah salah satu model psikologi sosial yang paling sering digunakan untuk meramalkan perilaku, dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dirancang untuk meramalkan dan menjelaskan tingkah laku manusia dalam konteks yang spesifik.*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan niat individu untuk melaksanakan perilaku tertentu. Niat diasumsikan untuk menangkap faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, yang mengindikasikan seberapa kuat keinginan orang untuk mencoba, atau seberapa besar usaha yang dilakukan dalam rangka melaksanakan suatu perilaku. Pada umumnya semakin kuat niat untuk melakukan sesuatu, maka semakin memungkinkan untuk pencapaian perilaku (Icek Ajzen, 1991).

Theory of planned behavior (TPB) yang telah dikembangkan oleh Icek Ajzen (1988) merupakan pengembangan atas *theory of reasoned action* (TRA) yang dirancang untuk berhubungan dengan perilaku-perilaku individu. Di dalam TPB ditambahkan sebuah variabel yang belum diterapkan pada TRA yaitu kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Secara eksplisit, TPB mengenal kemungkinan bahwa tidak semua

perilaku dilakukan secara penuh dibawah kendali individu maupun kelompok, sehingga konsep kontrol perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku-perilaku semacam ini. Apabila semua perilaku dapat dikendalikan secara penuh oleh individu maupun kelompok, dimana kontrol perilaku (*behavioral control*) mendekati maksimum, maka TPB kembali menjadi TRA.

Penting untuk diketahui bahwa TPB tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah atas kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang. Namun, teori ini lebih menekankan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan-tujuan atas sebuah perilaku. Jika niat-niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal-hal realistik yang mungkin terjadi.Secara skematik TPB dapat dijelaskan sebagaimana pada gambar 2.1.



Gambar 2.1

Model *Theory of Planned Behavior*

Teori ini menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis kepercayaan-kepercayaan,yaitu:

1. Kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan individu pada setiap terjadinya suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Hal ini disebut dengan sikap (*attitude*).
2. Kepercayaan normatif (*normative beliefs*) merupakan keyakinan akan timbulnya harapan normative akibat pengaruh orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Hal ini disebut sebagai norma-norma subyektif. Norma Subyektif merupakan fungsi dari harapan yang di persepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitanya (misalnya: saudara, teman sejawat) meuyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebu untuk mematuhi mereka (Icek Ajzen, 1991).
3. Kepercayaan kontrol (*control beliefs*) merupakan keyakinan akan keberadaan faktor-faktor yang akan mendukung atau merintangi perilaku. Di dalam teori yang sebelumnya yaitu TRA hal tersebut belum ada oleh karena itu, pada teori yang selanjutnya yaitu TPB ditambahkan *perceived behavioral control.*

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 Pasal 1 ayat (2) tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang telah diubah dengan UU Nomor 28 tahun 2007 yang dimaksud dengan wajib pajak adalah:

> "Orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan."

Sedangkan menurut peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentangtata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak pasal 1 yang dimaksud dengan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Safri Nurmantu (2005:148) kepatuhan perpajakan memiliki 2 macam kepatuhan, yakni

a. Kepatuhan Formal

   Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misal: menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu yang telah ditetapkan.

b. Kepatuhan Material

   Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Misal: wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.

Menurut Erwin Harinurdin (2009) kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material *tax professional* adalah profesional di perusahaan yang ahli di bidang perpajakan. Untuk menjelaskan perilaku wajib pajak badan yang diwakili oleh *tax professional* perlu menggunakan teori perilaku individu dan perilaku organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Erwin Harinurdin (2009) variabel yang terkait dengan keperilakuan *tax professional* menggunakan

Theory of Planned Behaviour (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen (1991) dimana Norma subyektif dibangun melalui tekanan sosial dan pengaruh orang-orang sekitar *tax professional* yang dianggap penting, contohnya petugas pajak dan pimpinan perusahaan. Jika orang-orang di sekitar *tax proffesional* yang dianggap penting memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak. Sebaliknya, jika disekitar *tax proffesional* yang dianggap penting memiliki sikap negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka *tax proffesional* akan menghindari pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Erwin Harinurdin (2009) berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan:

1. mengetahui pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap niat *tax professional* untuk berperilaku patuh.
2. mengetahui persepsi kontrol perilaku berpengaruh langsung terhadap kepatuhan.
3. mengetahui pengaruh niat *tax professional* terhadap kepatuhan.
4. mengetahui pengaruh persepsi kondisi keuangan perusahaan terhadap kepatuhan.
5. mengetahui pengaruh persepsi kondisi fasilitas perusahaan terhadap kepatuhan.
6. mengetahui pengaruh persepsi kondisi iklim organisasi terhadap kepatuhan.

Point-point diatas akan disesuaikan dengan teori Ajzen (1991) yang akan dijadikan indikator yang sesuai dengan penelitian ini.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

1. Cedric Sandford, dkk (1989), *Administration and Compliance Cost of Taxation.Compliance cost.*

   *Administration and Compliance Cost of Taxation.Compliance cost*merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan tinggi rendahnya kepatuhan menyangkut besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak. Besarnya biaya-baya yang dikeluarkan oleh wajib pajak alam rangka memenuhi keajiban perpajakannya *(compliance cost)* turut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Icek Ajzen (1991) *Organizational of Behavior and Human Decision Processes. Amherst: University of Massachusetts.*

   Norma subyektif dibangun melalui tekanan sosial dan pengaruh orang-orang sekitar *tax professional* yang dianggap penting, contohnya petugas pajak dan pimpinan perusahaan. Jika orang-orang di sekitar *tax proffesional* yang dianggap penting memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak. Sebaliknya, jika disekitar *tax proffesional* yang dianggap penting memiliki sikap negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka *tax proffesional* akan menghindari pajak.

3. Michael Doran (2009), Tax Penalties and Tax Compliance

   Dalam penelitian ini menerangkan bahwa pemerintah menganggap denda pajak dapat menentukanstandar perilaku dalam memenuhi kewajiban bagi wajib pajak. Seharusnya kepatuhan pajak

dalam sistem *self assessment* wajib pajak diwajibkan untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dengan dasar hukum jika wajib pajak harus memiliki itikad yang baik dan dapat dipercaya.

4. Suci Lestari Hakam (2009), Pengaruh Penyuluhan dan Pembinaan, Biaya Kepatuhan *(Compliance Cost)*, Tarif Pajak , dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan: studi kasus pada Kanwil DJP Jabar 1.

   Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perubahan yang terjadi pada penyuluhan dan pembinaan searah dengan perubahan yang terjadi pada tingkatkepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal yang sama juga terlihat pada tarif pajak dansanksi pajak, dimana perubahan yang terjadi pada tarif pajak dan sanksi pajaksearah dengan perubahan yang terjadi pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Sebaliknya terjadi pada biaya kepatuhan, dimana perubahan yang terjadi padabiaya kepatuhan justru berlawanan arah dengan perubahan yang terjadi padatingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan.

5. Erwin Harinurdin (2009), Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

   Kesimpulan dari hasil penelitian adalah: *Pertama*, persepsi kontrol perilaku tidak signifikan berpengaruh langsung pada kepatuhan pajak. Perihal bahwa persepsi *tax professional* atas kontrol yang dimilikinya tidak sesuai dengan badan yang dilayaninya. *Kedua*,

persepsi kontrol perilaku mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap niat. Berarti semakin tinggi persepsi *tax professional* atas kontrol yang dimilikinya akan mendorong kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Badan yang dilayani. *Ketiga*, kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Jadi, jika *tax professional* mempunyai persepsi bahwa kondisi keuangan perusahaan baik, maka akan mendorong kepatuhan menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya. *Keempat*, kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Karena itu, jika *tax professional* berpersepsi bahwa fasilitas yang disediakan perusahaan tinggi atau mencukupi, maka kepatuhan pajak akan tinggi.*Kelima*, kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika persepsi iklim organisasi positif atau baik akan berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan pajak, *Keenam*, niat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Apabila *tax professional* memiliki niat kepatuhan pajak tinggi, kepatuhan pajak badan yang dimilikinya tinggi begitu pula sebaliknya. Hal ini memperkuat pendapat Icek Ajzen bahwa niat seseorang diwujudkan dalam perilakunya. *Ketujuh*, kesimpulan terakhir berkenaan terhadap niat dan kepatuhan ialah apabila *tax professional* memiliki kontrol perilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang

kuat mempengaruhi *tax professional* untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.

6. Listiana Andyastuti, dkk (2013), Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Saksi Terhadap Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi: Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

   Penyuluhan memegang peranan penting dalam pelaksanaan self assesment system yang dijalankan saat ini, karena Wajib Pajak yang akan berperan aktif dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Pelayanan yang baik juga perlu diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak ketika Wajib Pajak menyampaikan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang memuaskan menjadikan Wajib Pajak merasa dihargai dan merasa puas saat memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga Wajib Pajak tidak enggan untuk menyampaikan kewajiban perpajakan.

7. Oktaviane Lidya Winerungan (2013), Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP: KPP Manado dan KPP Bitung 2013

   Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak

keseluruh wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara. Negara dalam hal ini memberikan mandat kepada pemerintah untuk menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Namun proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembiayaan Negara khususnya pembangunan secara publik.

8. Arabella Oetari dan Yenni Mangoting (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Studi empiris pada wajib pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur.

   Menurut penelitian ini apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dari uji parsial (uji t) diperoleh hasil biaya kepatuhan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM, dimana apabila biaya kepatuhan pajak mengalami peningkatan sebesar satu satuan (semakin tinggi), maka akan menurunkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

9. Melisa Suyapto dan Mienati Somya (2014), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan: Studi kasus di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur 1

   Menurut penelitian ini Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi pemahaman pajak terhadap ketentuan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

10. Daniel W C M Sitorus, dkk (2015), Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singosari.

    Dalam peneltianini biaya kepatuhan berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, apabila biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya semakin besar, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah.

Hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini akan disimpulkan dalam tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Variabel	Keterangan
1	Cedric Sandford, dkk (1989)	*Administration and Compliance Cost of Taxation*	*Compliance cost* merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan tinggi rendahnya kepatuhan menyangkut besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak	*Compliance cost*	
2	Icek Ajzen (1991)	*Organizational of Behavior and Human Decision Processes. Amherst: University of Massachusetts.*	Norma subyektif dibangun melalui tekanan sosial dan pengaruh orang-orang sekitar *tax professional* yang dianggap penting	*Organizational of Behavior*	
3	Michael Doran (2009)	*Tax Penalties and tax Compliance*	Kepatuhan pajak dalam sistem *self assessment* wajib pajak diwajibkan untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dengan dasar hukum jika wajib pajak harus memiliki itikad yang baik dan dapat dipercaya	Kepatuhan Wajib Pajak	
4	Suci Lestari Hakam (2009)	Pengaruh Penyuluhan dan Pembinaan, Biaya Kepatuhan *(Compliance Cost),* Tarif Pajak , dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Penyuluhan dan pembinaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, *Compliance cost* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	Penyuluhan Pajak, *Compliance cost* dan Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jabar 1 tahun 2009 melingkupi 11 KPP.
5	Erwin Harinurdin (2009)	Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan.	*tax professional* memiliki kontrol perilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang kuat mempengaruhi *tax professional* untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.	Kepatuhan wajib pajak	Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia
6	Listiana Andyastuti, dkk. (2013)	Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Saksi Terhadap Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi	Variabel penyuluhan menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi	Penyuluhan pajak	Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

7	Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Hal ini menunjukkan adanya upaya dari KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di kedua kota tersebut.	Penyuluhan pajak	Studi kasus pada KPP Manado dan KPP Bitung
8	Arabella Oetari dan Yenni Mangoting (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan WajibPajak UMKM	Apabila jumlah biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya	*Compliance cost*	Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur
9	Melisa Suyapto dan Mienati Somya (2014)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan.	Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi pemahaman pajak terhadap ketentuan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.	Kepatuhan wajib pajak	Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jawa Timur 1
10	Daniel W C M Sitorus, dkk (2015)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Biaya kepatuhan berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, apabila biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya semakin besar, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah.	*Compliance cost*	Wajib Pajak KPP Pratama Singosari.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis memiliki referrensi utama yakni penelitian yang dilakukan oleh Suci Lestari Hakam yang dilakukan pada tahun 2009 di Kanwil DJP Jabar 1.

Berikut merupakan persamaan dan pembaharuan pada penelitian ini :

a. Persamaan

- Penelitian dilakukan di Kanwil DJP Jabar 1,
- Terdapat persamaan terhadap 2 variabel independent yang diteliti (1) penyuluhan pajak, (2) Biaya Kepatuhan *(Compliance Cost),* dan 1 variabel dependent (3) Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

b. Kebaharuan

- Suci Lestari Hakam melakukan penelitian pada tahun 2009, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2015. Sehingga penelitian ini dan penelitian sebelumnya memiliki rentang waktu yang cukup lama yakni 6 tahun.
- Penelitian ini difokuskan hanya 3 variabel, yaitu (1) penyuluhan pajak, (2) Biaya Kepatuhan *(Compliance Cost),* (3) Kepatuhan Wajib Pajak Badan.
- Total wajib pajak terdaftar. Pada penelitian sebelumnya Kanwil DJP Jabar 1 melingkupi 11 KPP, sedangkan penelitian ini Kanwil DJP Jabar 1 melingkupi 16 KPP.
- Suci Lestari Hakam menggunakan teori Kepatuhan formal dan material sebagai indikator kepatuhan wajib pajak badan. Sedangkan pada penelitian ini, indikator kepatuhan wajib pajak badan menggunakan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*), dimana teori TPB menjelaskan terkait keperilakuan individu dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Indikator TPB yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori TPB yang telah dikembangkan oleh Erwin Harinurdin (2009).

- Penelitian ini menguji variabel lain diluar penelitian inti yaitu dengan menguji variabel pendidikan sebagai tambahan informasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Penyuluhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Sejak Indonesia mengganti sistem pemungutan pajaknya dari *Official Assessment System* menjadi *self assessment sytem* fiskus memiliki banyak tugas untuk melakukan pembenahan dari berbagai sisi perpajakan. Sebagai konsekuensi dari penerapan *Self Assessment System* fiskus mempunyai tanggung jawab dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak Ditjen pajak pajak meningkatkan kompetensi para penyuluh pajak, karena tenaga penyuluh memiliki peranan yang sangat strategis untuk mengedukasi dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (www.pajak.go.id,2012).

Menurut Adetya Erlian Adiatma, dkk (2015) realisasi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan pajak Penghasilan lebih sedikit daripada jumlah wajib pajak yang terdaftar. Permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan upaya yang dilakukan oleh pegawai pajak dengan cara edukasi, sosialisasi, dan himbauan.

Dalam surat edaran DJP Nomor SE-98/PJ/2011, Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fungsi administrasi perpajakan telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan

dan pemahaman perpajakan wajib pajak secara terus-menerus, salah satu caranya dengan peyuluhan. maksud dan tujuan dari kegiatan penyuluhan yaitu masyarakat yang paham dan sadar memenuhi kewajiban pepajakannya maka perlu dilakukan kegiatan penyuluhan yang terencana sehingga kegiatan penyuluhan menjadi suatu proses yang terstruktur, terarah, dan berkesinambungan.

Menurut peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia no 79/PMK.01/2015 mengenai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak pada pasal 2, 3, dan 4 menerangkan bahwa *Account Representative* terdiri dari:

a. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak mempunyai tugas:
    1. Melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak;
    2. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
    3. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak; dan
    4. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan pajak Bumi dan Bangunan.
b. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan pengalihan potensi wajib pajak mempunjyai tugas:
    1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
    2. Menyusun profil wajib pajak;
    3. Analisis kinerja wajib pajak; dan

4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasasi dan himbauan kepada wajib pajak.

Menurut Vivien (2005) dalam Muchsin Ihsan (2013) Penyuluhan (*counseling*) merupakan salah satu teknik yang sangat penting di antara teknik-teknik bimbingan lainnya, didefinisikan sebagai proses menolong orang supaya dapat mengatasi persoalan-persoalannya dan menambah penyesuaian dirinya melalui wawancara (*interview*) serta sifat-sifat hubungan yang lain antara orang dengan orang, misalnya dengan membuat orang yang ditolong tadi dapat merasa bebas dan senang (*on his ease*). Dengan adanya penyuluhan, yang diharapkan dapat terjadi adalah perubahan dari diri manusia dari segi pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya. Sasaran dari penyuluhan adalah penyebaran informasi yang bermanfaat dan praktis bagi masyarakat tertentu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Listiana Andyastuti, dkk (2013) terhadap penyuluhan pajak, hasilnya adalah:

> "Terdapat pengaruh positif dan signifikan penyuluhan pajak terhadap kepatuhan penyampaian SPTorang pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Hal ini menggambarkan penyuluhan memegang peranan penting dalam pelaksanaan self assesment system yang dijalankan saat ini, karena Wajib Pajak yang akan berperan aktif dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya secara mandiri.

2.3.2 Pengaruh Biaya Kepatuhan *(Compliance Cost)* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Salah satu faktor terbesar dalam ketidakpatuhan para wajib pajak yakni adanya biaya kepatuhan *(compliance cost)*, yakni biaya-biaya yang dikorbankan

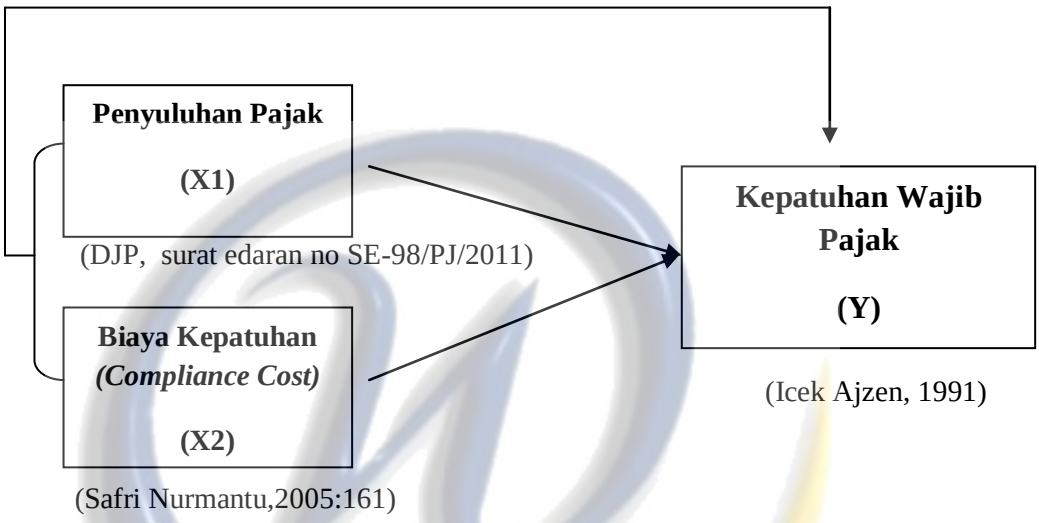
dalam upaya pemenuhan kewajiban perpajakan. Ditjen pajak terus meningkatkan kualitas pelayan untuk mendongkrak penerimaan. Menurut ditjen pajak pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat meminimalkan *compliance cost*. Meminimalkan *compliance cost* berarti meredusi tiga hal. Pertama, *Direct Money Cost* (biaya uang tunai yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan). Kedua, *Time Cost* (waktu yang dipakai untuk pemenuhan kewajiban perpajakan, dan yang ketiga *Phsychological Cost* (rasa stress saat melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan) (www.pajak.go.id,2013).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daniel W C M Sitorus dkk (2015) mengenai Pengaruh Biaya Kepatuhan *(Compliance Cost)* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menyimpulkan bahwa:

> "Biaya kepatuhan berpengaruh signifikan dan bernilai negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, apabila biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya semakin besar, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah. Wajib pajak akan kehilangan sebagian dari penghasilannya untuk disetorkan ke negara berupa pajak. Apabila wajib pajak dalam mematuhi kewajiannya masih mengeluarkan uang tunai (*direct money cost*) dan waktu (*time cost*), dapat menyebabkan wajib pajak mulai berfikir untuk menghindar dari kewajiban perpajakannya karena penghasilan dan waktu wajib pajak semakin berkurang dan tersita. Biaya kepatuhan yang dikeluarkan wajib pajak harus diminimalisirkan, sehingga wajib pajak tidak berfikir menghindar dari kewajiban perpajakannya."

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini akan meneliti faktor-faktor sebagai berikut: (1) Penyuluhan yang efektif,terstruktur, terarah, terukur, dan berkelanjutan(DJP, surat edaran no SE-98/PJ/2011) (2) *compliance cost* meliputi *Direct money cost, Time cost, Psychic cost* (Safri Nurmantu,2005:161) dan (3) kepatuhan pajak meliputi perilaku, niat, keuangan perusahaan, failitas

perusahaan, iklim organisasi (Icek Ajzen,1991 dikembangkan dalam Erwin Harinurdin,2009).Gambar 2.1 akan menggambarkan paradigma kerangka pemikiran



Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan berbagai kajian asumsi dan kerangka pemikiran yang telah dijabarkan, maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1:

H_{01} : Penyuluhan Pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

H_{11} : Penyuluhan Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Hipotesis 2 :

H_{02} : Biaya Kepatuhan *(compliance cost)* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

H_{12} : Biaya Kepatuhan *(compliance cost)* pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakbadan. Hα

Hipotesis 3 :

H_{03} : Penyuluhan Pajak dan Biaya Kepatuhan *(compliance cost)* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

H_{13} : Penyuluhan Pajak dan Biaya Kepatuhan *(compliance cost)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.