

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Teori Atribusi

Fritz Heider sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Siti et al., 2021)

Peneliti menggunakan teori atribusi karena peneliti akan melakukan studi kasus pada orang pribadi untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terhadap faktor internal yaitu pengetahuan perpajakan dari wajib pajak itu sendiri untuk mengetahui suatu aktivitas perpajakannya dan faktor eksternal yaitu sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus pada karakteristik wajib pajak.

Variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Wajib pajak yang bersikap patuh dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu

pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mengandung faktor kekhususan. Wajib pajak dihadapkan pada berbagai stimulus. Stimulus-stimulus yang ada membuat wajib pajak tetap bersikap patuh namun ada juga yang bersikap tidak patuh. Semakin berubah-ubah sikap wajib pajak maka semakin tinggi faktor kekhususan yang artinya diberikan atribusi eksternal. Perilaku yang dapat mempengaruhi secara internal adalah perilaku yang diyakini oleh kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, dimana individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Berkaitan teori dengan variabel yang diteliti maka dapat dijelaskan sebagai berikut. Kualitas merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan keadaan dari diri seseorang yang mengetahui tentang perpajakan. Dimana seharusnya wajib pajak diKP2KP Malili telah patuh membayar pajak karena telah paham akan perpajakan. Semakin banyak wajib pajak yang patuh membayar pajak artinya terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Variabel selanjutnya yaitu pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus dikaitkan dengan faktor penentu eksternal atau internal dalam teori atribusi penjelasannya sebagai berikut. Pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus didalam pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan kondisi yang terjadi di KP2KP Malili yang harus ditanggung oleh petugas kantor Ketika pelayani wajib pajak yang datang sesuai keperluannya. Kondisi Dimana pelayanan tersebut harus membuat wajib pajak merasa puas akan pelayanan kantor , agar wajib pajak akan membayar dengan tepat waktu karena mereka merasa puas akan pelayanan dikantor tersebut. Semakin banyak wajib pajak yang membayar pajak maka terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Variabel terakhir yaitu sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsistensi di dalam sosialisasi perpajakan. Teori konsistensi menjelaskan seberapa stabil seseorang memberikan respon yang sama terhadap situasi dari waktu ke waktu. Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor untuk memberikan informasi kepada wajib pajak akan

kesadaran untuk membayar pajak dan dapat dilihat apakah banyak wajib pajak yang datang dan memberikan respon terhadap sosialisasi tersebut dengan berupa pertanyaan” atau menyimak dengan baik saat sosialisasi dilakukan. Seseorang yang tetap berperilaku sadar pajak dalam kondisi apapun maka menunjukkan adanya konsistensi. Seseorang yang memiliki kesadaran tinggi maka diberikan atribusi eksternal.

2. Pengertian Pajak

Pajak adalah sumber penerimaan negara yang paling besar, sehingga tanpa pajak maka negara ini tidak bisa terus bergerak maju dikarenakan tidak ada adanya dana. Apabila di masa lalu pahlawan adalah mereka yang memegang tombak dan pedang untuk berjuang meraih kemerdekaan, maka sekarang pahlawan adalah mereka yang mau membayar pajak untuk menjaga eksistensi dari negara ini dan juga mereka yang mau berkarya agar bangsa ini diakui dan dihormati oleh bangsa lain (Nadia Salsabila & Imahda Khoiri Furqon, 2020).

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang erat dengan penerimaan pajak. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat otomatis penerimaan pajak meningkat. Karena apabila

pajak yang diperoleh negara tidak sesuai dengan harapan, maka akan menghambat proses pembangunan negara tersebut (Amri & Syahfitri, 2020).

4. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau didasari oleh seseorang melalui pola pikirnya dalam mengetahui benda atau keadaan tertentu dan tidak pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan perpajakan dapat juga diartikan dengan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak material maupun hukum pajak formal. Dengan wajib pajak mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka dengan sendirinya wajib pajak akan sangat mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Mandowally et al., 2020).

5. Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Suryanti & Sari, 2018)

6. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu upaya dalam proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, aparat, lembaga pemerintah serta non pemerintah agar bisa dipahami, disadari, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Pradhitya, S & Kurnia, 2022).

b. Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulisan dalam penelitian ini:

Table. 1. Penelitian Terdahulu

No	Penelitian / Tahun	Judul Penelitian	Variabel / Metode Analisis Data	Hasil penelitian
1.	(Wijayanto, 2018)	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pelayanan Perpajakan, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Semarang	X1: Pelayanan fiskus X2: Pelayanan Perpajakan Y: Kepatuhan Wajib Pajak OP	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus dan Pelayanan Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WP
2.	(Suryani et al., 2018)	Pengaruh dari pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak di kota pekan baru	X1: Pengetahuan wajib pajak, X2: kesadaran wajib pajak X3: kualitas pelayanan fiskus, Y: kepatuhan wajib pajak.	Hasil penelitian menentukan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	(Siahaan & Halimatusyadiah, 2019)	Pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi, perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi	X1: Kesadaran perpajakan, X2: sosialisasi perpajakan, X3: pelayanan	Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, wajib pajak

		perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	fiskus, X4: sanksi perpajakan dan Y: kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	kesadaran, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sistem transparansi pajak tidak berpengaruh signifikan.
4.	(Dayat, 2022)	Pengaruh Pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak	X1: Pengetahuan Perpajakan X2: Kualitas Pelayanan Pajak X3: Sanksi Pajak Y: Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
5.	(Ramadhanti et al., 2020)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Surakarta	X1: Pengetahuan perpajakan, X2: pelayanan fiskus, X3: sanksi perpajakan, dan Y: kepatuhan wajib pajak.	Pengetahuan Perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan

				bangunan.
6.	(Dewi & Putra, 2019)	Pengaruh sikap wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan	X1: Sikap wajib pajak, X2: pelayanan fiskus, X3: sosialisasi perpajakan, dan Y: kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.	Hasil dari penelitian ini adalah sikap Wajib Pajak tidak memiliki berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB kepada fiskus pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, dan pajak sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
7.	(Anggraini & Fidiana, 2021)	Pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	X1: Sosialisasi perpajakan, X2: pelayanan fiskus, X3: sanksi perpajakan, dan Y: kepatuhan wajib pajak.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.
8.	(Azizah, 2021)	Pengaruh	X1:	Hasil penelitian

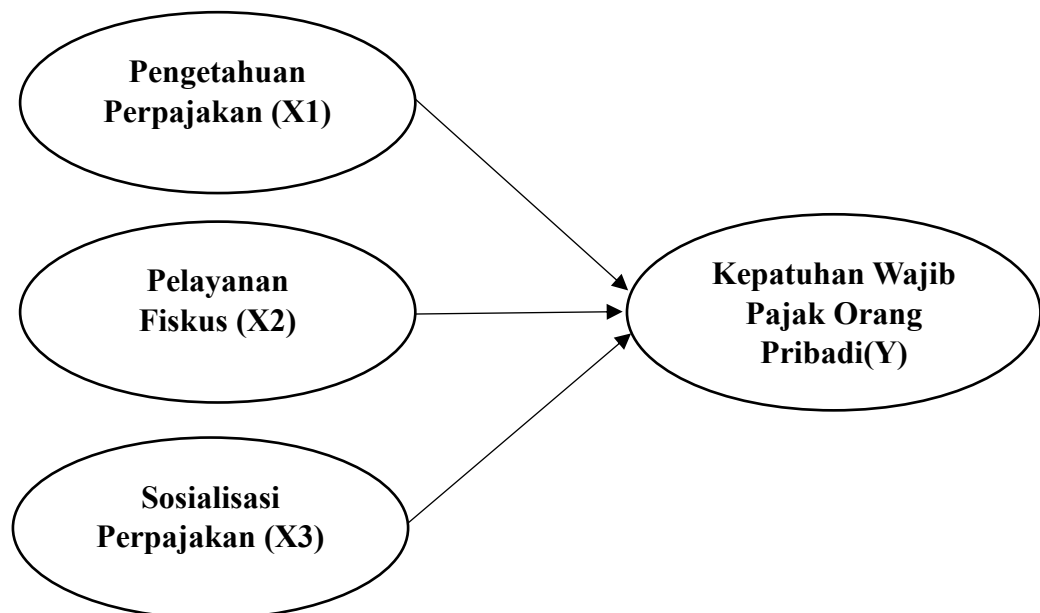
		pengetahuan pajak, sosialisasi pajak, dan mutu pelayanan fiskus atas kepatuhan wajib pajak serta kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening di KPP Medan Kota	Pengetahuan pajak, X2: sosialisasi pajak, X3: mutu pelayanan fiskus Y: kepatuhan wajib pajak	menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskal berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.
9.	(Siti et al., 2021)	Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	X1: Pemahaman peraturan X2: perpajakan, kualitas layanan fiskus, X3: tarif pajak, X4: sanksi perpajakan, dan Y: kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

10.	(Nasiroh & Afiqoh, 2023)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	X1: Pengetahuan perpajakan, X2: kesadaran perpajakan, X3: sanksi perpajakan, dan Y: kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Hasil penelitian bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Sedangkan untuk kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP
-----	--------------------------	---	---	---

Sumber: Beberapa Penelitian Terdahulu

c. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Kerangka konseptual akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian. Adapun kerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas, untuk mengetahui hal yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi, maka dibutuhkan Pengetahuan Perpajakan (X1), Pelayanan Fiskus (X2), dan Sosialisasi Perpajakan (X3). Hasil dari pengukuran tersebut akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y1).

d. Hipotesis

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan Perpajakan merupakan hal dasar yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak agar dapat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak sehingga mereka dapat menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak merupakan informasi pajak yang dapat dipakai wajib pajak sebagai acuan untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Caroko et al., 2015)

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wardhani & Daljono, 2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif bagi kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ini didukung juga oleh penelitian (Aglista Ramadhanty, 2020) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

(Mandowally et al., 2020) mengungkapkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan (Sabet et al., 2020) mengungkapkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian (Fitria Ayu Setyaningsih & Arif Nugroho Rachman, 2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan diatas maka diusulkan rumusan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 dikatakan bahwa pelayanan fiskus/pelayanan prima merupakan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak dan bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan Wajib Pajak yang tinggi atas pelayanan perpajakan. Wajib Pajak secara konsisten akan meningkatkan kepatuhan bila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan Sikap fiskus yang profesional dalam bekerja membuat wajib pajak merasa nyaman dan percaya dalam membayar kewajiban pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

(Mutia, 2014) menyatakan bahwa sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Lianty & Kurnia, 2017) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian (Syahril, 2013) menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik dan berkualitasnya pelayanan oleh fiskus maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis berikut:

H2: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sosialisasi merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak melalui berbagai metode untuk memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kesadaran pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar pajak (Faizin, M. R., Kertahadi, 2018). Pernyataan diatas dapat didukung oleh penelitian (Toldo Pratama & Susanti, 2021), yang

menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra et al., 2014) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif bagi kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Nugroho & Kurnia, 2020) mengungkapkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis berikut:

H3: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.