

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Teori Atribusi

Dalam situasi sosial ini, sangat penting untuk memahami perilaku orang lain kemudian menarik kesimpulan tentang apa yang mendasari perilaku tersebut. Atribusi adalah suatu proses untuk mencari sebuah jawaban dari pertanyaan mengapa atau apa sebabnya atas perilaku diri sendiri maupun orang lain.

Teori ini dikenalkan oleh Heider di tahun 1958, dimana menurutnya teori atribusi ialah teori yang mendeskripsikan mengenai perilaku seseorang dan juga proses dari bagaimana menentukan penyebab dan motif mengenai perilaku dari seseorang, apakah dari internal yang meliputi: sifat, karakter, sikap ataupun eksternal seperti: tekanan situasi atau keadaan tertentu. Menurut Harold Kelly (1972), teori ini menjelaskan apa yang menjadi penyebab seseorang dalam melakukan sesuatu dengan cara-cara tertentu.

Menurut Amran (2018), bahwa seseorang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang ingin dilakukan itulah diasumsikan didalam teori atribusi. Atribusi ialah proses yang dilakukan untuk menemukan sebuah jawaban tentang mengapa atau apa sebabnya atas perilaku diri sendiri maupun orang lain (Samsuar, 2019). Teori atribusi ini ialah teori yang mengamati mengenai bagaimana seseorang individu dalam bertindak apakah adanya penyebab dari pihak eksternal ataupun internal (Priantama & Alexander, 2022).

2.1.2 Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior ini revisi dan diperluas oleh Ajzen & Fishbein (1991) yang merupakan teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan mengenai perilaku manusia pada konteks yang spesifik. *Theory of Planned Behavior* ini ialah penyempurnaan dari teori sebelumnya yakni TRA (*Theory of Reasoned Action*) dimana fokus utama dari teori ini adalah niat individu untuk melakukan perilaku tertentu atau bisa dikatakan seseorang bertindak berdasarkan niatnya hanya jika ia memiliki *control* atas perilakunya (Siahaan & Halimatusyadiah 2018).

Theory of planned behavior relevan menginterpretasikan perilaku WP untuk dapat menunaikan kewajiban perpajakannya. Individu yang akan melakukan sesuatu harus memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan didapatkan dari perilakunya tersebut. Dengan demikian, yang bersangkutan akan menentukan apakah akan melakukannya atau tidak. Hal tersebut berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak tersebut patuh terhadap pajak akan memiliki keyakinan terhadap pentingnya membayar pajak dengan tujuan membantu menyelenggarakan pembangunan nasional (*behavioral beliefs*) (Mandowally *et al.*, 2020).

Teori perilaku terencana ialah teori yang memiliki pandangan dari sisi psikologi individu pada saat ingin melakukan sesuatu. Sebelum melakukan sesuatu, individu akan memikirkan dan mempertimbangkan apa sebab dan akibat dari hal tersebut dan kemudian memutuskan untuk melakukan hal tersebut atau tidak (Pujilestari *et al.*, 2021). Teori perilaku yang terencana adalah teori yang didasari

pada asumsi bahwa manusia akan berperilaku sesuai dengan akal sehatnya dan mengambil informasi atas perilaku yang telah dilakukan (Nazwah, 2023).

Teori ini mengulas tiga faktor utama yang dapat mendorong Tindakan individu, yang terdiri dari: *behavioral belief*, *normative belief*, dan *control belief*.

Teori ini berpendapat bahwa semakin tinggi niat individu untuk berperilaku maka akan meningkatkan bagaimana perilaku tersebut akan terjadi (Dewi & Sari, 2023).

2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Pasal 1 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak ialah kontribusi wajib kepada negara oleh orang pribadi atau pun badan yang terutang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pajak ialah iuran dari rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2013:1).

Pajak ialah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman melainkan berdasarkan undang-undang yang telah diputuskan (Majid & Kurnia, 2020). Definisi pajak menurut (Utari *et al.* (2020) ialah iuran dari rakyat ke kas negara berdasarkan ketetapan yang berlaku sehingga bersifat memaksa dan tidak mendapat imbalan secara langsung.

Menurut Putra *et al.* (2019) pajak berupa sumber penerimaan negara terbesar sehingga berbagai cara yang dilakukan oleh pemerintah khususnya DJP untuk mensukseskan pendapatan dari bidang perpajakan. Pajak adalah peralihan sumber daya dari sektor pribadi kepada sektor publik (Anggraini & Fidiana, 2021). Pajak menjadi pendapatan negara yang mempunyai peranan penting dalam menopang perekonomian negara yang mana akan digunakan sebagai belanja negara untuk kesejahteraan masyarakat (Anam *et al.*, 2018). Berdasarkan dari beberapa pengertian mengenai pajak, dapat disimpulkan bahwa pajak ialah iuran yang bersifat wajib dari rakyat kepada negara sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan yang mana nantinya digunakan untuk keperluan fasilitas publik.

2.1.4 Fungsi Pajak

Pajak memiliki peranan yang cukup signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya pembangunan, maka dari itu pajak memiliki 4 fungsi yang terdiri dari: (Hazmi *et al.*, 2020)

1. Fungsi anggaran (*budgetair*), yang berarti pajak itu sumber penerimaan keuangan negara yang dikumpulkan dengan cara uang dari Wajib Pajak ke kas negara. Dapat dikatakan bahwa fungsi pajak adalah sumber penerimaan negara yang bertujuan untuk menyelaraskan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.
2. Fungsi mengatur (*regulaerend*), yang berarti pajak itu alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam hal sosial dan ekonomi. Dapat dikatakan bahwa pajak dapat digunakan untuk menghambat laju

inflasi, alat untuk mendorong ekspor dan juga dapat memberikan perlindungan terhadap barang produksi dalam negeri.

2.2 Teori Variabel Y, X

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan merupakan suatu kondisi dimana seseorang menaati perintah yang diberikan atau aturan yang telah ditetapkan (Nazwah, 2023). Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban yang berarti Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan (Pratiwi & Jati, 2020). Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai suatu ukuran untuk mengukur apakah Wajib Pajak yang menaati seluruh kewajiban perpajakannya dan juga menggunakan semua haknya dengan mengacu pada peraturan-peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak yang taat dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan (Anggraini & Fidiana, 2021). Hal tersebut ditinjau dari WP mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat waktu. Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 2 macam, yakni:

- Kepatuhan formal adalah keadaan dimana WP orang pribadi maupun badan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara formal menurut tata cara perpajakan yang berlaku. Yang mana WP mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan pajak terutangnya.

- Kepatuhan material adalah keadaan dimana WP orang pribadi maupun badan memenuhi syarat material dengan mengisi SPT tahunan secara lengkap sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ialah suatu ukuran untuk mengukur apakah Wajib Pajak taat pada peraturan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, Kepatuhan Wajib Pajak ini menjadi aspek penting karena proses dari sistem ini adalah memberikan kepercayaan kepada si Wajib Pajak dalam menghitung, membayar dan melaporkan SPTnya (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Dari pengertian yang dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah suatu tolok ukur tingkat patuhnya kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh si Wajib Pajak dalam rangka memberikan kontribusi atas pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela dan menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya dengan benar dan lengkap. Kepatuhan Wajib Pajak ini bisa ditinjau dari bagaimana cara Wajib Pajak menunaikan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi ialah proses seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar bisa menjadi orang dewasa dan juga sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat. Berdasarkan surat edaran direktorat jenderal pajak nomor: SE-98/PJ/2011, Sosialisasi

Perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu upaya berupa proses dalam memberikan sebuah informasi-informasi mengenai perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan dan sikap masyarakat dunia usaha, dan juga lembaga pemerintah ataupun non pemerintah agar terdorong untuk memahami, sadar, peduli serta berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi Perpajakan ialah upaya yang dilakukan oleh DJP dengan memberikan pengetahuan mengenai perpajakan kepada masyarakat khususnya untuk Wajib Pajak agar si Wajib Pajak tersebut mengetahui segala sesuatu mengenai perpajakan baik dari segi tata cara perpajakan dengan metode- metode yang seharusnya maupun peraturan-peraturan perpajakan yang telah ditetapkan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Dari uraian-uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi Perpajakan ialah penyuluhan mengenai tata cara dan manfaat pajak serta peraturan oleh DJP kepada Wajib Pajak agar semakin tahu dan termotivasi untuk membayar dan melaporkan pajaknya secara tepat.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas ialah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan ialah memberikan atau menyediakan segala kebutuhan dengan baik. sedangkan fiskus adalah petugas pajak yang bertugas untuk menangani pajak pada Wajib Pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus adalah cara aparat pajak dalam membantu mengurus dan menyediakan segala keperluan yang diperlukan oleh si Wajib Pajak (Kartika &

Iswara, 2022). Pelayanan Fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang selaku Wajib Pajak (Nazwah, 2023).

Pelayanan pajak diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada masyarakat terutama WP untuk membantu dan membimbing si WP untuk melaksanakan kewajiban pajaknya (Atarwaman, 2020). Di bidang perpajakan, pelayanan didefinisikan sebagai pelayanan dari DJP kepada masyarakat terutama WP dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Juliani & Sumarta, 2021). Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dijabarkan diatas, Kualitas Pelayanan Fiskus dapat dikatakan sebagai tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat terutama Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya oleh petugas pajak.

2.2.4 Sanksi Perpajakan

Pengertian dari sanksi ialah hukuman yang diterima seseorang karena telah melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Sanksi Perpajakan ialah hukuman negatif yang diterima oleh WP yang melanggar peraturan. Pada undang-undang dan peraturan yang berisikan kewajiban dan hak, tindakan yang diperkenankan ataupun tidak diperkenankan tersebut agar dipatuhi maka diberlakukannya sanksi bagi pelanggar. Pemberian Sanksi Perpajakan bisa dalam bentuk surat teguran ataupun tindakan tegas seperti penyanderaan, sanksi administrasi dan sanksi pidana (Kartika & Iswara, 2022).

Sanksi Perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Sanksi Perpajakan juga bisa disebut dengan

alat pencegah bagi Wajib Pajak agar tidak melanggar norma perpajakan. Setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya agar dapat menjalani kewajiban perpajakan dengan baik (Anggraini & Fidiana, 2021). Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dijabarkan, Sanksi Perpajakan ialah hukuman yang diberikan kepada WP yang melanggar atau tidak melaksanakan kewajibannya dengan benar sebagaimana yang telah ditetapkan.

2.3 Penelitian Terdahulu

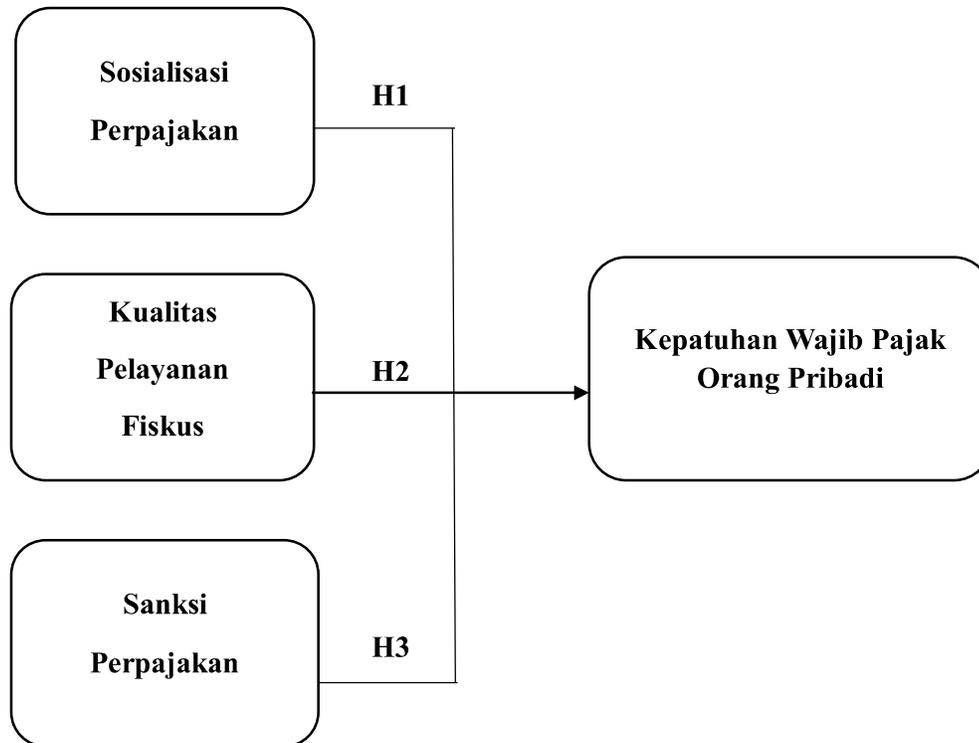
No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel Independen Dan Dependen	Kesimpulan
1.	Suryanti & Sari	2018	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	<p>Variabel independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Perpajakan • Pelayanan Fiskus <p>Variabel dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 	<p>Berpengaruh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Perpajakan • Pelayanan Fiskus
2.	Christian & Amanah	2019	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<p>Variabel independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Fiskus <p>Variabel dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak 	<p>Berpengaruh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Fiskus • Sanksi Perpajakan
3.	Mandowally <i>et al.</i> ,	2020	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan	<p>Variabel independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Perpajakan, 	<p>Berpengaruh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Perpajakan • Pelayanan Fiskus

			Wajib Pajak Orang Pribadi	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Fiskus Variabel dependen: <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 	
4.	Susanti & Suhono	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara	Variabel independen: <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Fiskus • Sanksi Perpajakan Variabel dependen: <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan WPOP 	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Fiskus • Sanksi Perpajakan
5.	Anggraini & Fidiana	2021	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel independen: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Perpajakan • Pelayanan Fiskus • Sanksi Perpajakan Variabel dependen: <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak 	Berpengaruh: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Perpajakan • Pelayanan Fiskus • Sanksi Perpajakan

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu, disimpulkan bahwa rata-rata riset yang dilakukan menghasilkan kesimpulan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, ada juga penelitian yang memaparkan kesimpulan yang berbeda seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Afriani dkk (2022) yang mana menghasilkan kesimpulan bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kemudian, penelitian yang juga dilakukan oleh Wibowo, *et al* (2022) yang menghasilkan kesimpulan bahwa Sanksi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan penelitian yang dilakukan Silalahi & Asalam juga menghasilkan kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh Kepatuhan Wajib Pajak. Dari analisis ini dapat disimpulkan bahwa ada beberapa tempat yang variabel Sosialisasi Perpajakan masih kurang tersebar merata, Kualitas Pelayanan Fiskus yang tidak memuaskan dan juga Sanksi Perpajakan yang lemah sehingga mengakibatkan menurunnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti 3 variabel tersebut.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Sosialisasi Perpajakan ialah salah satu program yang diterapkan oleh DJP untuk menyebarluaskan mengenai pengetahuan dan peraturan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada masyarakat khususnya WP Anisya *et al.* (2022). Jika sosialisasi ini dilaksanakan secara rutin, maka WP akan selalu *terupdate* dengan informasi perpajakan terbaru dan hal tersebut juga membuat WP akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena berbekal informasi mengenai perpajakan. Semakin luas sosialisasi ini tersebar, maka semakin bertambah pula tingkat Kepatuhan WPOP. Hal tersebut telah sesuai dengan teori atribusi dimana teori tersebut mendefinisikan sebagai

kelakuan setiap individu itu terjadi karena adanya niat atau motivasi mengapa harus melakukan hal tersebut dan sadar akan manfaat yang akan diperoleh. Penelitian yang diteliti oleh Anggraini dan Fidiana (2021), Arif *et al.* (2023) membuktikan Sosialisasi Perpajakan berdampak pada Kepatuhan WPOP. Maka disimpulkanlah hipotesis berikut:

H1: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus adalah seberapa puas layanan jasa yang didapatkan oleh WP dari aparat pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika layanan yang diberikan oleh petugas dengan segenap hati, terbuka, cepat, cermat serta aman, maka WP akan merasa puas atas pelayanan. Semakin bagus kualitas yang diterima WP oleh petugas pajak, maka semakin bertambah tingkat Kepatuhan WP. Hal tersebut sejalan dengan teori perilaku terencana yang mana teori tersebut menyebutkan bahwa individu akan memikirkan dan mempertimbangkan dampak dari perilaku yang akan dilakukan. Penelitian yang diteliti oleh Christian dan Amanah (2019), Mandowally *et al.* (2020) dan juga Sari dan Priyadi (2018) menyimpulkan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak pada Kepatuhan WPOP. Oleh karena itu, disimpulkan hipotesis berikut:

H2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Sanksi Perpajakan ialah alat atau jaminan yang dibuat agar WP tidak lalai melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penerapan Sanksi ini bermaksud agar WP tidak semena-mena dan lebih terarah dalam melaksanakan

kewajibannya. Semakin tegas sanksi yang diterapkan kepada WP pelanggar, semakin pula bertambah tingkat Kepatuhan WP. Hal tersebut didukung oleh *Theory of Planned Behavior* yang mana teori ini mengemukakan bahwa setiap individu memikirkan mengenai akibat yang akan diterima dari perilaku yang telah dilakukan. Penelitian yang diteliti oleh Susanti dan Suhono (2020), Kartika dan Iswara (2022) dan Sura dan Rasmini (2023) yakni Sanksi Perpajakan berpengaruh berdampak pada Kepatuhan WPOP. Oleh karena itu, disimpulkanlah hipotesis berikut:

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Waib Pajak Orang Pribadi