

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan. Seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribut menyebabkan perilaku itu.

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins (2001) tergantung pada tiga faktor, yaitu:

i. Kekhususan (Kesendirian atau Distinctiveness)

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut.

Sebaliknya, jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

ii. **Konsensus**

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

iii. **Konsistensi**

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal, dan sebaliknya.

Teori atribusi dapat dijadikan sebagai teori dasar yang relevan untuk dapat menentukan faktor internal dan eksternal yang memang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini teori atribusi sangat relevan dengan variabel-variabel seperti pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak. Karena faktor-faktor tersebut muncul dari internal mereka sendiri maupun dari eksternal.

### **2.1.2 Konsep Perpajakan**

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyebutkan pada pasal 1 bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2017: 1).

i. Fungsi Pajak

- Fungsi Budgetair

Fungsi budgetair merupakan fungsi utama pajak, dimana pajak digunakan sebagai alat untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari rakyatnya tanpa imbal balik secara langsung dari negara kepada masyarakatnya. Maka dari itu untuk memaksimalkan fungsi ini, pemerintah memaksimalkan penerimaan uang sebanyak-banyaknya kedalam kas negara melalui pajak.

- Fungsi Regularend

Fungsi regularend merupakan fungsi pengatur, dimana pajak sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

ii. Pengertian Wajib Pajak Badan

Menurut UU NO. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pasal 1 angka 3, badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan,

perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya, termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Dari sudut pandang UU PPh, suatu badan menjadi subjek pajak tanpa memandang apakah badan tersebut bertujuan untuk mencari laba atau tidak. Badan yang tidak bertujuan mencari laba misalnya yayasan, organisasi sosial ataupun organisasi lain yang dianggap menjadi subjek pajak, sama halnya dengan badan yang bertujuan mencari laba.

Seluruh wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk dicatat sebagai wajib pajak sekaligus mendapat NPWP. Wajib pajak badan berkewajiban untuk melaporkan usahanya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan wajib pajak badan dan tempat kegiatan usaha yang dilakukan wajib pajak badan tersebut.

### **2.1.3. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan merupakan informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola.

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara mengenai perpajakan, sistem perpajakan dan fungsi pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan

pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan tata cara pengisian pelaporan pajak.

Pengetahuan mengenai pajak menjadi faktor penting untuk mendorong wajib pajak untuk semakin patuh dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak, terutama pada negara yang menganut sistem *self assessment*. Menurut Tahar dan Sandy (2012) *self assessment* yang dianut Indonesia menuntut keaktifan dan pengetahuan dari wajib pajak karena dalam memenuhi kewajibannya, wajib pajak melakukan perhitungan, pelaporan dan penyetoran sendiri atas besarnya pajak yang harus dibayar. Maka dari itu, memahami dan mengetahui mengenai pajak akan semakin mendorong wajib pajak untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada beberapa indikator didalam pengetahuan perpajakan, menurut Setiyani, Andini & Oemar (2018) ada tiga indikator yaitu:

- a. Pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan
- b. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- c. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan

#### **2.1.4 Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak adalah tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa (Wahyono, Rahmawati, Lubis & Simanjuntak, 2018).

Setiap jenis pelanggaran sudah diatur di dalam undang-undang, baik pelanggaran kecil maupun berat sudah ada aturan sanksinya di dalam UU Nomor 28 Tahun 2007. Sanksi diperlakukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Ketegasan sanksi pajak diperlukan agar kesadaran dan kepatuhan masyarakat mengenai pajak semakin meningkat. Ada dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana:

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian. Sedangkan ancaman sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan atau pidana penjara.

### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada konteks perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013). Lebih lanjut lagi

Fuadi dan Mangoting (2013) menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu sekali memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak, hal ini ditujukan agar dapat menunjang para wajib pajak untuk semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, yang kemudian hal ini akan berdampak dengan tercapainya tujuan pemerintah yang melakukan kegiatan pemungutan pajak untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan yang semakin baik.

Terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible*, meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sasaran komunikasi.
- b. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan member pelayanan yang tanggap.
- d. *Reliability*, artinya kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat dan memuaskan.
- e. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan).

Kualitas pelayanan yang maksimal dapat menjadi kunci sukses bagi fiskus untuk membuat wajib pajak menjalankan semua kewajibannya. Dalam memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut dapat dengan cara memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan prima kepada wajib pajak, sehingga wajib

pajak tersebut menjadi nyaman dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya.

### **2.1.6 Pemeriksaan Pajak**

Menurut Pasal 1 angka (25) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik.

Pemeriksaan untuk tujuan menguji kepatuhan wajib pajak, dilakukan dalam hal:

- a. SPT lebih bayar termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan pajak
- b. SPT rugi
- c. SPT tidak atau terlambat (melampaui jangka waktu yang ditetapkan dalam Surat Teguran) disampaikan;



- d. Melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;
- e. Menyampaikan SPT yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis (risk based selection) mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan WP yang tidak dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak adalah sebagai pengawasan oleh DJP terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemeriksaan pajak adalah suatu alat yang ampuh untuk memaksa wajib pajak taat dengan kewajiban perpajakannya.

#### **2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan diartikan sebagai motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran. Menurut Rahayu, Siti (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak antara lain dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Wajib pajak mendaftarkan diri secara sukarela
- b. Wajib pajak mengisi SPT dengan jujur dan benar
- c. Menyerahkan berkas SPT dengan lengkap
- d. Menyampaikan SPT secara tepat waktu
- e. Wajib pajak selalu membayar kekurangan pajaknya sebelum pemeriksaan
- f. Melakukan pembukuan atau pencatatan secara konsisten

g. Wajib pajak menghitung pajaknya dengan benar (Junianty, 2015).

Kepatuhan dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan materiil. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya secara normal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan formal bisa dilihat dari persentase dari penyetoran SPT yang dilakukan oleh wajib pajak karena hal tersebut merupakan kewajiban formal. Sedangkan kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya dan hakikat kewajiban perpajakannya (Rufaedah dan Hadiani, 2015).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu:

**TABEL 2.1**  
**PENELITIAN TERDAHULU**

No.	Peneliti	Objek Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Adi (2018)	WP Badan di KPP Pratama Cilacap	Variabel Independen: pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran WP  Variabel Dependen: kepatuhan WP	Pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	Larasati (2017)	Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas	Variabel Independen: kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan  Variabel Dependen: kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

3.	Paramartha dan Rasmini (2016)	Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar	Variabel Independen: kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan  Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan
4.	Muzaki dan Kusbandiyah (2014)	Wajib Pajak Badan di KPP Kota Tegal	Variabel Independen: kesadaran WP, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan  Variabel Dependen: kepatuhan WP Badan	Variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sedangkan variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan
5.	Indrayani dan Sukartha (2014)	Wajib Pajak Badan	Variabel Independen: tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan  Variabel Dependen: kepatuhan pelaporan wajib pajak	Tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan
6.	Dewi dan Supadmi (2014)	Wajib Pajak Badan di KPP Madya Denpasar	Variabel Independen: pemeriksaan	Pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas

			<p>pajak, kesadaran, kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: tingkat kepatuhan wajib pajak badan</p>	<p>pelayanan secara parsial berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan</p>
7.	Mandagi, Sabijono dan Tirayoh (2014)	Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Manado	<p>Variabel Independen: pemeriksaan pajak</p> <p>Variabel Dependen: kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan</p>
8.	Suyapto dan Lasmana (2014)	Wajib Pajak Badan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I	<p>Variabel Independen: jenis usaha, kondisi keuangan, persepsi tentang kemungkinan diperiksa. Persepsi tentang sanksi perpajakan, persepsi tentang pengeluaran pemerintah, persepsi sistem administrasi perpajakan, kelompok referensi, persepsi tentang keadilan dan pemahaman pajak</p> <p>Variabel Dependen:</p>	<p>Kondisi keuangan wajib pajak, persepsi tentang kemungkinan diperiksa, persepsi pengeluaran pemerintah, persepsi tentang keadilan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan jenis usaha, persepsi tentang sanksi perpajakan, persepsi tentang peran sistem administrasi perpajakan, kelompok referensi dan pemahaman pajak tidak berpengaruh</p>

			Kepatuhan Wajib Pajak	positif terhadap kepatuhan wajib
9.	Ihsan (2013)	Wajib Pajak Badan di Kota Padang	Variabel Independen: pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak  Variabel Dependen: kepatuhan wajib pajak badan	Pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan

### 2.3 Pengembangan Hipotesis

#### 2.3.1 Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara mengenai perpajakan, sistem perpajakan dan fungsi pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan tata cara pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan wajib pajak mengenai pajak yang baik dapat mengurangi adanya *tax evasion*. Pengetahuan tentang pajak akan mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaat pajak, orang akan malas membayar pajak. Menurut Adam Smith dalam *The Wealth of Nation* (Yustisiany, 2012) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Maka dari itu semakin banyak pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Teori atribusi dapat dikaitkan dengan pengetahuan perpajakan. Hal tersebut disebabkan karena pengetahuan perpajakan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman yang tinggi mengenai ilmu perpajakan, maka semakin memahami fungsi dari pajak sehingga meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Uraian di atas didukung oleh penelitian Paramartha dan Rasmini (2016) yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ihsan (2013) dan Adi (2018) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H1: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

### **2.3.2 Hubungan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pemberian sanksi yang tegas merupakan salah satu jalan untuk mengatasi wajib pajak yang tidak patuh dengan peraturan perpajakan. Sanksi dibuat agar wajib pajak takut untuk melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak akan patuh pajak apabila memandang sanksi itu

merugikan wajib pajak. Oleh karena itu pandangan wajib pajak mengenai sanksi pajak diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi dibuat agar wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kekhawatiran wajib pajak tersebut dapat meningkatkan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini terjadi karena wajib pajak akan merasa takut oleh sanksi berat yang akan diterima karena melalaikan kewajibannya. Selain itu, rata-rata wajib pajak takut terkena sanksi, sehingga ketika wajib pajak melihat wajib pajak lain patuh dalam membayar pajak, maka wajib pajak itu akan merasa khawatir jika tidak membayar pajak dan akan ikut patuh.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian Adi (2018) dan Larasati (2017) juga menyatakan bahwa sanksi perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Berdasarkan analisa di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**H2: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

### **2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan pada konteks perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan

kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013). Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pada saat fiskus dalam memberikan pelayanannya kepada wajib pajak yang ingin memenuhi hak dan kewajibannya secara maksimal dan dapat memuaskan wajib pajak, maka wajib pajak tersebut akan merasa nyaman dan puas dalam menjalankan proses tersebut dan akan membuat wajib pajak semakin terdorong dalam mematuhi kewajibannya perpajakannya.

Teori atribusi juga dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak akan memberikan kesan, sehingga wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas ketika petugas pajak memberikan kesan yang baik terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan maksimal dan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hal ini didukung oleh beberapa penelitian yang dilakukan oleh Larasati (2017), Paramartha&Rasmini (2016) dan Dewi&Supadmi (2014) yang telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**



### **2.3.4 Hubungan Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemeriksaan merupakan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan proposional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban. Terkait dengan perubahan sistem pemungutan pajak menjadi self assessment system, pemeriksaan pajak menjadi sangat penting. Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) merupakan sarana untuk melaporkan jumlah penghasilan kena pajak dan jumlah pajak terutang, dengan kata lain SPT juga merupakan alat pertanggung jawaban wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan. Oleh karena itu pemeriksaan pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

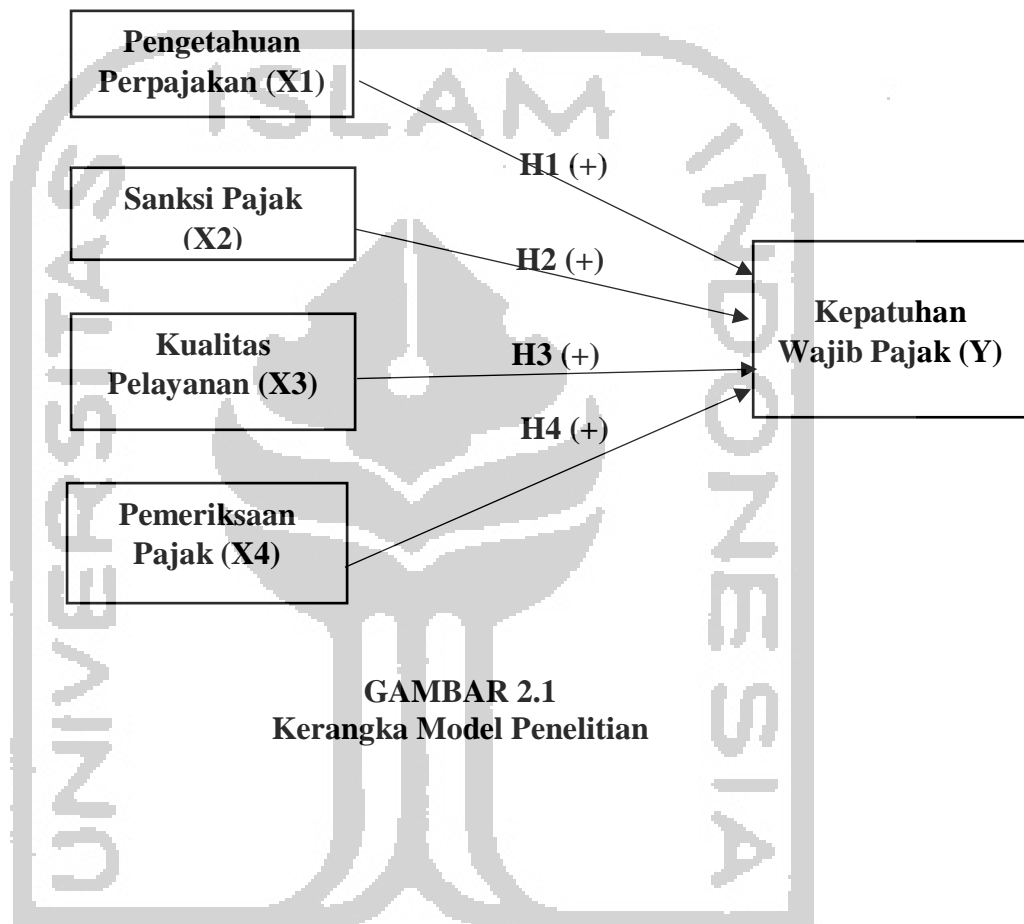
Teori atribusi juga dapat dikaitkan dengan pemeriksaan pajak. Hal tersebut disebabkan karena pemeriksaan pajak merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan dilakukannya pemeriksaan pajak, diharapkan para wajib pajak semakin patuh dan benar dalam melaporkan pajaknya. Pemeriksaan pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terlebih dengan adanya sanksi-sanksi pajak yang berlaku.

Dewi dan Supadmi (2014) menemukan hasil bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ihsan (2013) juga membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis keempat penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H4: Pemeriksaan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

## 2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan hipotesis di atas, maka dapat disusun kerangka penelitian sebagai berikut:



GAMBAR 2.1  
Kerangka Model Penelitian