

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner pada tahun 1974 (Marjan, 2014). Atribusi berarti upaya kita untuk memahami penyebab perilaku orang lain, dan dalam beberapa kasus, juga penyebab dibalik perilaku kita sendiri (Baron & Byrne, 2004). Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996 dalam Jatmiko, 2006). Perilaku yang disebabkan secara internal yaitu perilaku yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar individu seperti pengaruh orang lain atau lingkungan, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena pengaruh lingkungan sekitarnya.

Dalam menentukan faktor internal atau eksternal dapat dipengaruhi oleh tiga faktor, antara lain (Robbins, 1996 dalam Burhan, 2015):

1. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berbeda. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain sebagai pengamat akan

memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya, jika dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

## 2. Konsensus

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

## 3. 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 relevan untuk menjelaskan penelitian ini karena dalam memahami penyebab perilaku wajib pajak dapat dilihat dari faktor internal ataupun eksternal. Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor eksternal yang berasal dari luar atau lingkungan wajib pajak, seperti adanya pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus yang diberikan, dan sanksi pajak yang dikenakan.

### 2.1.2 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007 dalam Burhan, 2015), yaitu:

1. Behavioral belief, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut
2. Normative belief, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. Control belief, yaitu keyakinan tentang adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat suatu perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marjan (2014) yang menggunakan *Theory of Planned Behavior* sebagai dasar, karena TPB relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor behavioral belief berkaitan dengan seseorang sebelum berperilaku taat pajak, mereka akan memiliki keyakinan hasil apa yang akan didapatkan ketika mereka melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukan atau tidak melakukannya. Selain itu, faktor control belief yang berkaitan dengan sanksi perpajakan, dimana adanya

sanksi perpajakan dibuat untuk mendukung wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan.

*Behavioral belief, normative belief, dan control belief* merupakan tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat faktor penentu tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention* yang berarti tahap dimana seseorang memiliki niat untuk berperilaku, kemudian tahap terakhir adalah *behavior* yang merupakan tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007 dalam Marjan, 2014). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor penentu wajib pajak untuk patuh. Setelah wajib pajak memahami pentingnya pajak dan memiliki kesadaran terkait pentingnya pajak dari sosialisasi yang diberikan, termotivasi dari pelayanan yang baik yang diberikan oleh fiskus dan adanya sanksi pajak yang dikenakan ketika melanggar, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kemudian merealisasikannya.

### **2.1.3 Pajak dan Fungsi Pajak**

Menurut Rochmat Soemitro dalam Resmi (2016) menyebutkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Fungsi Pajak menurut Resmi (2016) memiliki 2 fungsi yaitu fungsi budgetair (sumber keuangan negara) dan fungsi regularend (pengatur).

1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak adalah sumber keuangan negara dan sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah.

#### **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

1. Kepatuhan

Menurut kamus besar bahasa indonesia, kepatuhan berarti sifat patuh atau taat. Sehingga kepatuhan dapat diartikan sebagai perbuatan atau perilaku yang taat dan patuh pada suatu aturan dan hukum yang berlaku.

- (1) Wajib Pajak

Menurut Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang dikutip dari Resmi (2016) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (2), wajib pajak didefinisikan sebagai orang pribadi atau badan,

meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Setiap orang yang gajinya lebih dari penghasilan tidak kena pajak diharuskan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak atau NPWP sebagai tanda pengenal dalam melaksanakan proses perpajakan. Wajib Pajak sendiri terbagi menjadi 2 yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan meliputi PT, CV, BUMN dan BUMD dan sebagainya. Kewajiban dan Hak-hak Wajib Pajak diantaranya sebagai berikut (Mardiasmo, 2018):

**Kewajiban Wajib Pajak:**

- Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
- Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke KPP dalam batas waktu yang telah ditentukan
- Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan
- Apabila diperiksa wajib menunjukkan atau meminjamkan buku, catatan, serta dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan dari kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek terutang pajak serta memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu guna kelancaran pemeriksaan dasarnya dan dokumen

#### Hak-hak Wajib Pajak:

- Mengajukan surat keberatan atau surat banding
- Menerima tanda bukti pemasukan SPT
- Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
- Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
- Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
- Mengajukan keberatan atau banding

Sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha seperti usaha dagang, jasa, atau industri. Sedangkan pekerjaan bebas yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang memiliki keahlian khusus yang dijadikan sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan seperti praktek pribadi sebagai dokter, konsultan, notaris, dan lain-lain.

#### (2) Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Rahayu (2010), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang sadar dan paham akan hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan

Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. 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.

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua yaitu (Rahayu, 2010):

- (1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- (2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya, wajib pajak sudah menyampaikan SPT PPh nya sebelum atau pada tanggal 31 Maret, berarti wajib pajak sudah memenuhi kepatuhan formal, namun wajib pajak belum tentu memenuhi



kepatuhan material karena kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran, kejujuran, dan kelengkapan dari isi dan jumlah SPT PPh tersebut.

### **2.1.5 Sosialisasi Perpajakan**

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan 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 (Lianty, Hapsari, & Kurnia, 2017). Sedangkan menurut Yogatama (2014), sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya dari DJP untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat memberikan pengetahuan dan informasi yang cukup mengenai sistem perpajakan di Indonesia. Masyarakat maupun wajib pajak juga menjadi paham terkait manfaat yang didapatkan ketika membayar pajak serta sanksi yang dikenakan jika melanggar peraturan perpajakan sehingga wajib pajak termotivasi untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Tujuan dari sosialisasi perpajakan ini untuk memberikan

pemahaman dan informasi yang cukup kepada masyarakat umum terkait sistem dan ketentuan perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan tersebut bisa berupa mengadakan seminar-seminar, pemasangan spanduk atau poster terkait pentingnya membayar pajak atau melalui iklan di tv, radio, koran dan lainnya.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut (Herryanto dan Toly, 2013).

(1) Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung merupakan kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain seminar, workshop, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, dan sebagainya.

(2) Sosialisasi tidak langsung

Sedangkan sosialisasi tidak langsung merupakan kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta misalnya media elektronik seperti talkshow atau iklan di tv, radio atau media cetak berupa koran, brosur perpajakan, spanduk.

### **2.1.6 Pelayanan fiskus**

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Marjan, 2014). Pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Sedangkan menurut Hidayatulloh (2013), pelayanan fiskus yaitu cara atau proses petugas pajak dalam melayani kepentingan wajib pajak sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan menghasilkan kepuasan bagi wajib pajak itu sendiri.

Salah satu cara yang bisa dilakukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik seperti menjaga kesopanan dan keramahan saat berkomunikasi dan melayani wajib pajak agar wajib pajak merasa nyaman dan tidak kesulitan dalam menjalani proses perpajakannya. Selain sikap dari petugas pajak, pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait juga perlu diperhatikan seperti kemudahan akses ke KPP setempat, kenyamanan fasilitas dan kebersihan kantor pajak juga dapat menjaga kepuasan wajib pajak.

### **2.1.7 Sanksi Pajak**

Sanksi adalah adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Menurut Mardiasmo (2018), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan

perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dapat diartikan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Karena itu sanksi perpajakan perlu dipahami agar kedepannya para wajib pajak bisa mengetahui apa yang seharusnya dan tidak seharusnya dilakukan terkait memenuhi kewajiban perpajakan, agar wajib pajak sendiri juga tidak dirugikan.

Sanksi pajak sendiri terbagi menjadi dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana pajak. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan (Mardiasmo, 2018). Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan sanksi administrasi terdiri dari tiga jenis, yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi pajak berupa denda dikenakan kepada pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan, sedangkan sanksi bunga dikenakan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait kewajiban membayar pajak dengan besaran yang sudah ditentukan per bulan. Misalnya seperti keterlambatan pembayaran pajak masa tahunan akan dikenakan sanksi pajak berupa bunga senilai 2% per bulan dari jumlah pajak terutang. Selanjutnya sanksi berupa kenaikan 50% dan 100% dari jumlah pajak yang harus dibayar. Misalnya seperti pajak yang kurang dibayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan kesalahan pengisian SPT sebelum terbitnya Surat Ketetapan Pajak.

Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 2018). Menurut

ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara. Wajib pajak dapat dikenakan sanksi pidana bila diketahui dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar serta wajib pajak yang memperlihatkan dokumen palsu dan tidak menyetor pajak yang telah dipotong. Sanksi akibat tindakan ini adalah pidana penjara selama 6 tahun paling lama dan denda paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang (Siahaan, 2018).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dikemukakan dalam tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Objek Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Murtedjo (2011)	WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan	Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.  Pelayanan Fiskus secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Mutia (2014)	WPOP pengusaha di Kota Padang yang terdaftar di Departemen	Independen: Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan,	Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan,

		Perindustrian dan Perdagangan (DEPERINDAG)	Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Rama Putra, Handayani, dan Topowijono (2014)	WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari.	Independen: Sanksi Administrasi, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak.  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Sanksi Administrasi, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4	Dwi Ananda, Kumadji, dan Husaini (2015)	UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu	Independen: Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5	Suhendry (2015)	WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Padang.	Independen: Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan dan Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  Tarif Pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

6	Widowati (2015)	WPOP di KPP Pratama Semarang Gayamsari	<p>Independen: Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Fiskus</p> <p>Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Sosialisasi perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p> <p>Pelayanan Fiskus secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>
7	Brata, Yuningsih, dan Kesuma (2017)	WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda	<p>Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak</p> <p>Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Pelayanan Fiskus secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
8	Lianty, Hapsari, dan Kurnia (2017)	WPOP non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonegara	<p>Independen: Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus</p>	<p>Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</p>

			Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
9	Bahri, S., Diantimala, Y., dan Abd. Majid, M. S. (2018)	WPOP pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh	Independen: Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, serta Sanksi Perpajakan  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman Peraturan Perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak  Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
10	Ramdhani, R. F (2018)	WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di kPP Pratama Yogyakarta	Independen: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak  Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kesadaran secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  Pengetahuan Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak



--	--	--	--	--

Penelitian-penelitian yang disebutkan di atas menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

### **2.3 Perumusan Hipotesis**

#### **2.3.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang diberikan oleh DJP kepada masyarakat untuk memberikan informasi mengenai sistem dan peraturan perpajakan. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, misalnya seperti mengadakan seminar atau talkshow, pemasangan spanduk atau billboard di jalan, atau melalui iklan di tv dan radio. Sosialisasi perpajakan perlu dilakukan agar masyarakat khususnya wajib pajak semakin paham akan pentingnya membayar pajak dan kemudian terdorong untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam teori atribusi disebutkan bahwa suatu perilaku atau tingkah laku orang lain dapat ditimbulkan dari faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor eksternal ini berkaitan dengan sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh DJP kepada masyarakat khususnya wajib pajak. Dengan sosialisasi yang rutin diberikan akan meningkatkan pemahaman dan informasi kepada wajib pajak terkait

pentingnya menjalankan kewajiban perpajakan dan fungsi dari pajak itu sendiri. Wajib pajak akan semakin paham bahwa selain merupakan kewajiban bagi setiap warga negara Indonesia, manfaat dari pajak juga untuk membiayai pengeluaran negara baik pembiayaan rutin seperti belanja pegawai maupun pembiayaan pembangunan infrastruktur negara. Sehingga akan muncul kesadaran dari dalam diri wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan digunakan untuk kepentingan negara yang akan dikembalikan lagi untuk kemakmuran masyarakat. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang rutin dilakukan, akan memberikan pemahaman kepada masyarakat khususnya wajib pajak terkait manfaat dari pajak itu sendiri sehingga timbul kesadaran di dalam diri wajib pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan yang kemudian juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Uraian di atas secara empiris didukung oleh penelitian Rama Putra, Handayani, & Topowijono (2014), Dwi Ananda, Kumadji, & Husaini (2015), dan Widowati (2015) yang menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka hipotesis pertama yaitu:

H1 : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **2.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus adalah cara yang dilakukan petugas pajak dalam membantu atau melayani wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus ini dapat berupa cara petugas pajak dalam melayani dan mengarahkan wajib pajak terkait proses perpajakan, kenyamanan kantor pelayanan pajak setempat, kemudahan akses menuju kantor pajak ataupun sistem yang diterapkan dan sebagainya. Pelayanan fiskus yang baik dimaksudkan untuk mempermudah wajib pajak agar tidak lagi mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Di dalam teori atribusi dijelaskan bahwa suatu perilaku atau tingkah laku orang lain dapat ditimbulkan dari faktor internal maupun eksternal. Hal ini berkaitan dengan individu dalam berperilaku taat pajak yang dapat disebabkan oleh faktor-faktor baik internal maupun eksternal. Faktor eksternal ini berkaitan dengan pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak dalam menjalankan proses perpajakannya. Baik dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, kenyamanan dan kemudahan akses ke kantor pajak, maupun keramahan petugas pajak dalam melayani wajib pajak. Apabila sebagian besar wajib pajak merasa pelayanan fiskus yang diberikan baik, maka wajib pajak akan memiliki pandangan bahwa proses perpajakan merupakan suatu hal yang mudah untuk dilakukan. Wajib pajak juga akan merasa nyaman dalam menyampaikan keluhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kemudahan yang didapatkan, wajib pajak akan memandang bahwa proses perpajakan merupakan suatu hal yang mudah

karena adanya bantuan yang diberikan oleh fiskus. Sehingga, dengan pelayanan yang baik dan prima yang diberikan petugas pajak, wajib pajak cenderung akan terus melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat karena wajib pajak tidak lagi merasa kesulitan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014), Lianty, Hapsari, & Kurnia (2017), dan Ramdhani, R. F (2018) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yaitu:

H2 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi pajak adalah tindakan yang dilakukan untuk mencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi ini terbagi menjadi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Mory, 2015).

Berdasarkan Theory of Planned Behavior (TPB) disebutkan bahwa terdapat faktor kontrol perilaku atau control beliefs yang dapat mempengaruhi niat seseorang. Control beliefs merupakan keyakinan tentang adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya

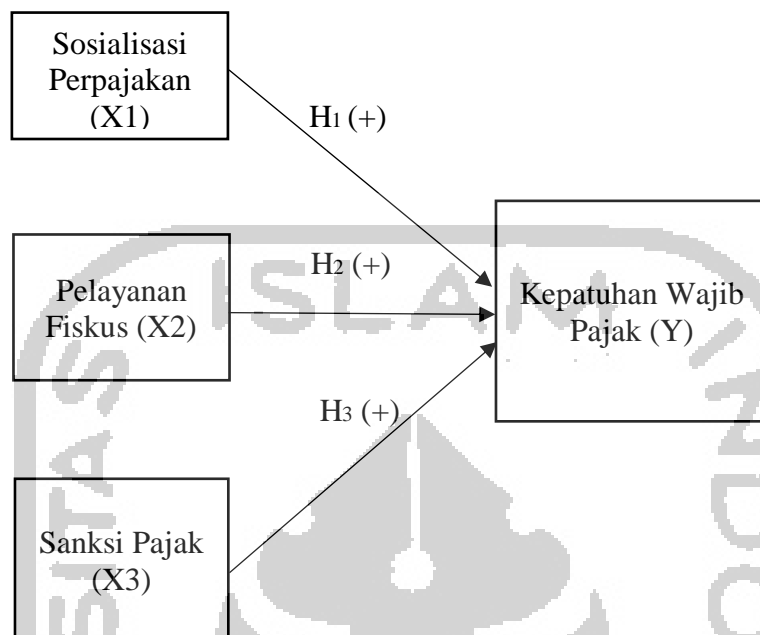
tersebut. Kontrol ini berkaitan dengan sanksi pajak yang dibuat untuk mendukung wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak (Marjan, 2014). Dengan adanya sanksi perpajakan yang diberikan akan memberikan dorongan bagi wajib pajak untuk patuh karena takut untuk melanggar aturan perpajakan yang dapat merugikan diri wajib pajak sendiri, sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Hal ini didukung oleh penelitian Murtedjo (2011), Mutia (2014), Suhendry (2015), Widowati (2015), dan Brata, Yuningsih, & Kesuma (2017) yang menyebutkan bahwa Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga yaitu:

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.4 Kerangka Model Penelitian**

Berdasarkan kajian teori, penelitian terdahulu, dan perumusan hipotesis, maka kerangka model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Kerangka Model Penelitian**