

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Atribusi

Heider (1958) merupakan seseorang yang memperkenalkan teori atribusi pertama kali. Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (pseudo scientist) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Misalkan ada seseorang melakukan pencurian. Sebagai manusia yang ingin mengetahui penyebab kenapa dia sampai berbuat demikian. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor yaitu, Kekhususan, konsensus, konsistensi. Kekhususan berarti seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlawanan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar 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 eksternal. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan

pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika seorang 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.

Dalam kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Untuk menjelaskan maksud diatas, teori atribusi yang digunakan sangat relevan.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam hubungannya dengan Wajib Pajak yang patuh, maka pengertian Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Maka pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu, 2017). Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 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.

2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mory, 2015). Asubonteng, McCleary & Swan (1996) menekankan bahwa kualitas pelayanan itu penting bagi penyedia jasa karena sebagai evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pelanggan dan menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan untuk pelanggan akan meningkat, kepuasan dari pelayanan yang diberikan dan niat untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut juga akan meningkat.

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik, akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Kusuma, 2016). Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan, serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan. Petugas pajak harus berkompeten dibidangnya,

dapat menggali obyek – pbyek pajak yang menurut undang – undang harus dikenakan pajak, tidak begitu saja mempercayai keterangan dan laporan keuangan Wajib Pajak (Rahayu, 2017).

2.3.1 Kondisi Keuangan

Brett *et al.*, (1995) menyatakan bahwa secara empiris, beberapa studi perilaku telah menunjukkan dukungan untuk efek moderating dari persyaratan keuangan pada perilaku individu implikasinya bahwa beban keluarga yang menjadi tanggung jawab seseorang mungkin dapat memoderasi komitmen dari seseorang untuk melunasi kewajibannya termasuk pembayaran pajak penghasilan. Implikasi efek *moderating* dari kondisi keuangan pada kepatuhan pajak dan faktor – faktor penentunya mungkin lebih jelas dalam masyarakat dimana ada tanggung jawab keluarga yang tinggi dari tingkat kemiskinan sebagai kasus di beberapa negara berkembang termasuk Indonesia. Oleh karena itu, Kondisi keuangan seseorang mungkin berpengaruh secara negatif ataupun secara positif mempengaruhi kemauan seseorang untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Menurut bloomqist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan sebagai salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

2.3.2 Preferensi Risiko

Preferensi risiko adalah risiko atau peluang yang dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia (Aryobimo, 2012). Preferensi risiko merupakan salah satu karakteristik seseorang dimana akan mempengaruhi perilakunya (Sitkin & Pablo, 1992 dalam

Jayanti, 2014). Dalam konseptual preferensi risiko terdapat tiga cakupan yaitu menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa perilaku wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat dianggap remeh dalam kaitannya dengan kepatuhan (Alm & Torgler, 2006; Torgler, 2003; dalam Jayanti 2014). Keputusan wajib pajak individu dapat dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap risiko. Preferensi risiko individu merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambilan keputusan . Ketika wajib pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, ketika kepatuhan pajak memiliki hubungan yang kuat dengan preferensi risiko maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan rendah artinya wajib pajak memiliki berbagai risiko yang tinggi akan dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Torgler 2007; dalam Jayanti 2014).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian – penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun penelitian – penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
Syamsudin (2014)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kualitas pelayanan fiskus ➤ Kondisi keuangan WP ➤ Preferensi risiko WP ➤ Kepatuhan WP 	Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP, preferensi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

			orang pribadi, kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan WP OP
Julianti (2014)	Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kualitas pelayanan fiskus ➤ Pengetahuan dan pemahaman WP ➤ Kondisi keuangan WP ➤ Preferensi risiko WP ➤ Kepatuhan WP 	Kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan dan pemahaman berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP, kondisi keuangan dan preferensi risiko memperlemah hubungan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan dan preferensi risiko memperkuat hubungan wajib pajak terhadap pengetahuan pajak.
Widyastuti (2015)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pemahaman wajib pajak ➤ Kualitas pelayanan fiskus 	Tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib

	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sanksi perpajakan ➤ Lingkungan wajib pajak ➤ Kepatuhan wajib pajak 	pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Widawati (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Boyolali)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kualitas pelayanan perpajakan ➤ Pengetahuan peraturan perpajakan ➤ Sosialisasi perpajakan ➤ Sanksi pajak ➤ Kepatuhan WP 	Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Tulenan (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kesadaran WP ➤ Kualitas Pelayanan Fiskus ➤ Sanksi Perpajakan ➤ Kepatuhan WP 	Kesadaran WP berpengaruh terhadap Kepatuhan WP OP, kualitas pelayanan fiskus WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

			orang pribadi.
--	--	--	----------------

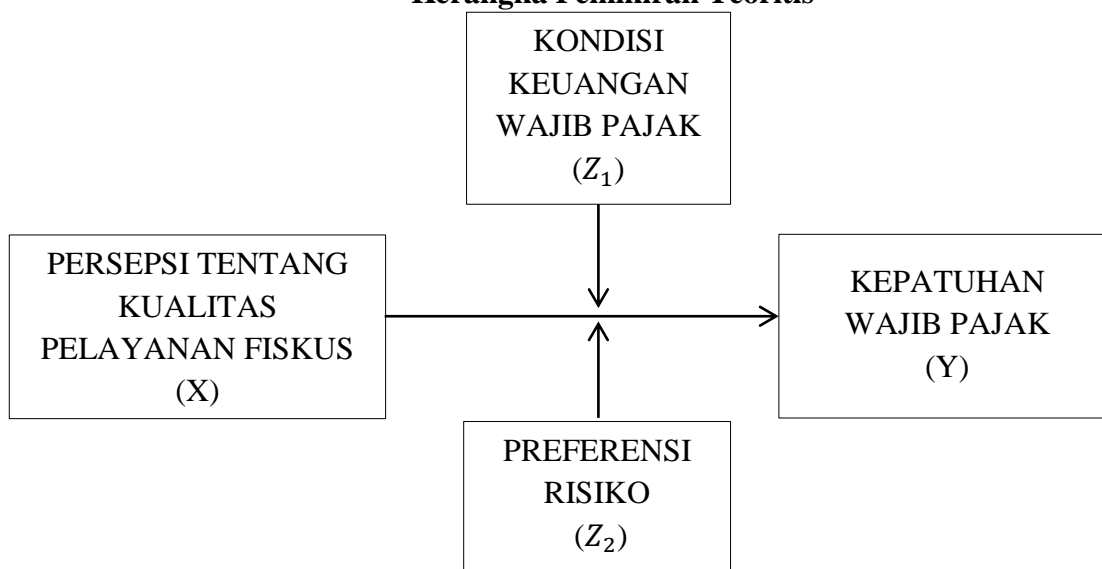
2.5 Kerangka Pemikiran

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko wajib pajak.

Interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, kemudian membahas mengenai interaksi kondisi keuangan wajib pajak dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Dan yang terakhir akan membahas mengenai interaksi variabel preferensi risiko dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak, maka secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Teoritis



2.6 Bangunan Hipotesis

2.6.1 Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak, apabila wajib pajak mempunyai pengalaman langsung mengenai pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak tersebut dan hasil pungutan pajaknya dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan. Hasil penelitian Syamsudin (2014) menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 :Persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

2.6.2 Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ada indikasi dalam penelitian – penelitian mengenai perilaku bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajibannya memoderasi hubungan komitmen orang tersebut dan kinerja (Brett, Cron & Slocum, 1995; Mathieu & Zajac, 1990). Secara empiris, beberapa penelitian mendukung pengaruh moderasi dan kondisi keuangan dalam perilaku seseorang (Brett et al 1995; Doran, Stone, Brief & George, 1991). Hasil penelitian yang dilakukan Olabede (2011) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Dari uraian

diatas maka dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak diduga dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak diduga dapat berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan

H2 : Kondisi Keuangan wajib pajak memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP).

2.6.3 Preferensi Risiko, Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian Julianti (2014) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh dalam memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas , preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak diduga berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

H3 : Preferensi Risiko memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP)