

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan sebelumnya dengan menggunakan berbagai variabel independe. Hasil dari penelitian tersebut digunakan sebagai referensi dan dasar bagi penelitian ini baik untuk memperkuat temuan sebelumnya maupun memberi pembaruan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amanda et al (2023) bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, self-assessment system, e-filing, tingkat penghasilan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 wajib pajak sebagai sampel, dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid, sehingga dapat mendukung upaya meningkatkan kelancaran kegiatan pemungutan pajak dan mendorong tercapainya hasil optimal di sektor pajak sesuai harapan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Herviana & Halimatusadiah (2022) yang bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Fokus utama penelitian adalah menilai sejauh mana kesadaran wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying memengaruhi kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aninda et al (2023) ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara bersama-sama maupun secara terpisah, di Kantor Konsultan X Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 45 wajib pajak orang pribadi sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kontribusi sebesar 22,2%, sedangkan 77,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Selain itu, variabel-variabel tersebut juga berpengaruh pada integritas wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Impiyati & Napisah (2022) ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cicadas Bandung. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien 0,213 dan signifikansi 0,014. Kualitas pelayanan perpajakan juga berpengaruh positif dengan nilai koefisien 0,403 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi sebesar 0,391 menunjukkan bahwa

39,1% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramadhani & Umaimah (2023) Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Sampel penelitian terdiri dari 60 wajib pajak non-karyawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula dengan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, sementara penerapan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Pada uji pengaruh tidak langsung, kesadaran wajib pajak tidak berhasil memediasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi berhasil memediasi pengaruh penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Landasan Teori

1. Teori Atribusi

Teori atribusi yang dikembangkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 menjelaskan bagaimana individu menilai perilaku orang lain berdasarkan dua faktor utama yaitu faktor internal dan eksternal (Wardhani et al., 2020). Faktor internal mencakup hal-hal yang berada di bawah kendali individu, seperti kepribadian dan

motivasi, sementara faktor eksternal melibatkan pengaruh lingkungan dan situasi yang mempengaruhi perilaku seseorang (Perpajakan et al., 2021). Proses atribusi membantu individu memahami alasan di balik perilaku orang lain, sehingga teori atribusi berfungsi untuk mengungkap latar belakang dan konteks yang memengaruhi tindakan individu serta peranannya dalam interaksi sosial, seperti yang diterapkan dalam penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pemahaman yang jelas tentang aturan, tarif, dan prosedur pelaporan sehingga wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya secara terarah dan bertanggung jawab (Tumanduk et al., 2021). Selain membantu pembangunan negara melalui pembiayaan layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan kesejahteraan sosial, pengetahuan ini juga memperkuat transparansi hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang pada akhirnya (Ramadhanti et al., 2020). Dengan Kepatuhan yang tinggi mampu meminimalkan risiko sanksi akibat kesalahan pelaporan, mengoptimalkan penerimaan negara, dan mendukung tercapainya kesejahteraan bangsa secara menyeluruh.

3. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan dalam sistem perpajakan mencerminkan kemampuan otoritas pajak dalam memenuhi ekspektasi wajib pajak sesuai peraturan yang berlaku dan menciptakan pengalaman yang memuaskan melalui pelayanan yang responsive, efisien dan transparan sehingga membangun kepercayaan dan hubungan harmonis

dengan wajib pajak (Aninda et al., 2023). Untuk mencapai pelayanan yang optimal otoritas pajak harus konsisten melakukan evaluasi dan perbaikan dengan fokus pada kecepatan respons, akses informasi yang mudah, dan profesionalisme petugas dalam setiap interaksi yang tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi juga mendorong kepatuhan wajib pajak dan memastikan penerimaan pajak dikelola secara efektif untuk mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan negara secara berkelanjutan.

4. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh individu atau badan untuk memenuhi kewajiban membayar pajak dan memahami tujuan dibalik kewajiban tersebut. Pengetahuan yang cukup menjadi fondasi utama dalam membangun kesadaran ini, karena pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan membantu wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan (Nugroho et al., 2020). Kesadaran ini meliputi pemahaman tentang peran pajak dalam mendukung pembangunan nasional dan kesediaan untuk berkontribusi secara sukarela, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan serta mendukung stabilitas ekonomi dan keberlanjutan pembangunan negara.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik mulai dari membayar hingga melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan ini tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap peraturan tetapi juga pemahaman atas

hak-hak perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak (Khodijah et al., 2021). Kepatuhan yang tinggi berperan penting dalam mendukung keberhasilan sistem perpajakan dan kontribusi terhadap pendapatan negara. Sebaliknya, ketidakpatuhan dapat berdampak negatif pada penerimaan negara, menghambat optimalisasi anggaran, dan mengurangi efektivitas pembangunan nasional.

2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan.

Pengetahuan tentang perpajakan berperan penting dalam mempengaruhi keputusan pajak di mana wajib pajak yang memiliki pemahaman lebih cenderung untuk membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan mereka dengan benar sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan, hal ini sebagaimana disampaikan oleh (Annisah & Susanti, 2021). Berdasarkan hasil penelitian oleh Barlan et al., (2021), Muhnia et al., (2023), dan Ardiasa et al., (2023) diketahui bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Temuan ini sejalan dengan teori atribusi, yang menyatakan bahwa faktor internal seperti pengetahuan mempengaruhi keputusan dan perilaku individu. Wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan cenderung lebih menyadari manfaat kepatuhan pajak, baik bagi diri mereka sendiri maupun negara (Permana & Putri, 2023). Pemahaman ini mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, dirumuskan hipotesis berikut:

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan mengacu pada pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, memenuhi standar yang dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan secara berkelanjutan. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan akan mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Antika et al., 2020). Penelitian dari Impiyati et al., (2022), Basuki, (2022), dan Helen et al., (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam menilai kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, hipotesis yang dirumuskan:

H₂: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran merupakan kondisi dimana seseorang memahami atau mengetahui sesuatu. Dalam konteks perpajakan, kesadaran wajib pajak mengacu pada pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya terkait pajak yang memiliki peran penting sebagai sumber utama pembiayaan negara (Fernandes et al., 2020). Oleh karena itu peningkatan kesadaran wajib pajak diperlukan untuk mendorong terciptanya kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian dari

(Jaeng & Yadnyana, 2024), (Gukguk, 2021), dan (Gaol & Sarumaha, 2022) menunjukkan kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mengacu pada teori atribusi, kesadaran wajib pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan mereka. Wajib pajak yang memahami manfaat pajak lebih cenderung membayar pajak dengan sukarela sehingga kesadaran yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

Peningkatan pengetahuan perpajakan baik secara formal maupun non-formal memiliki dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Adam et al., 2021). Dengan memahami peraturan perpajakan wajib pajak dapat mengenali hak dan kewajibannya serta menerapkan pengetahuan tersebut untuk melaksanakan pembayaran secara tepat dan benar. Penelitian oleh (Oktaviani et al., 2020), (Amanda et al., 2023), dan (Suryo & Arifin, 2024) menunjukkan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak

Dalam teori atribusi, pengetahuan perpajakan mempengaruhi kesadaran wajib pajak, semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mereka maka semakin besar kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, hipotesis berikut diajukan:

H₄: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pelayanan yang memadai, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan diharapkan mendorong kepuasan wajib pajak serta kesadaran akan tanggung jawab perpajakan (Hidayat & Maulana, 2022). Dalam penelitian (Azizah, 2021), (Hapsari, 2023), dan (Pulungan & Arifin, 2022) menunjukkan pelayanan pajak mempengaruhi kesadaran wajib pajak secara positif dan signifikan.

Menurut teori atribusi, wajib pajak mengharapkan pelayanan yang tegas, ramah, dan adil. Hal ini menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan serta kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang berdampak positif pada pendapatan negara, hipotesisnya sebagai berikut:

H₅: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

6. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Yang Dimediasi Oleh Kesadaran Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan yang memadai sangat penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak karena dengan pemahaman yang mendalam mereka akan menyadari betapa pentingnya pajak dalam mendukung pembangunan nasional. Pengetahuan ini mencakup keyakinan dan kemampuan berfikir logis yang memengaruhi cara wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar (Nasharani et al., 2023). Penelitian oleh (Zaikin et al., 2023), (Artamoni, 2022), dan (Shumitra, 2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berfungsi sebagai penghubung antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori atribusi, pengetahuan perpajakan sebagai faktor internal berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu pengetahuan dan pemahaman perpajakan sangat penting untuk mendorong kepatuhan yang berkelanjutan, hipotesis yang mampu diajukan:

H₆: Kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi Oleh Kesadaran Wajib Pajak.

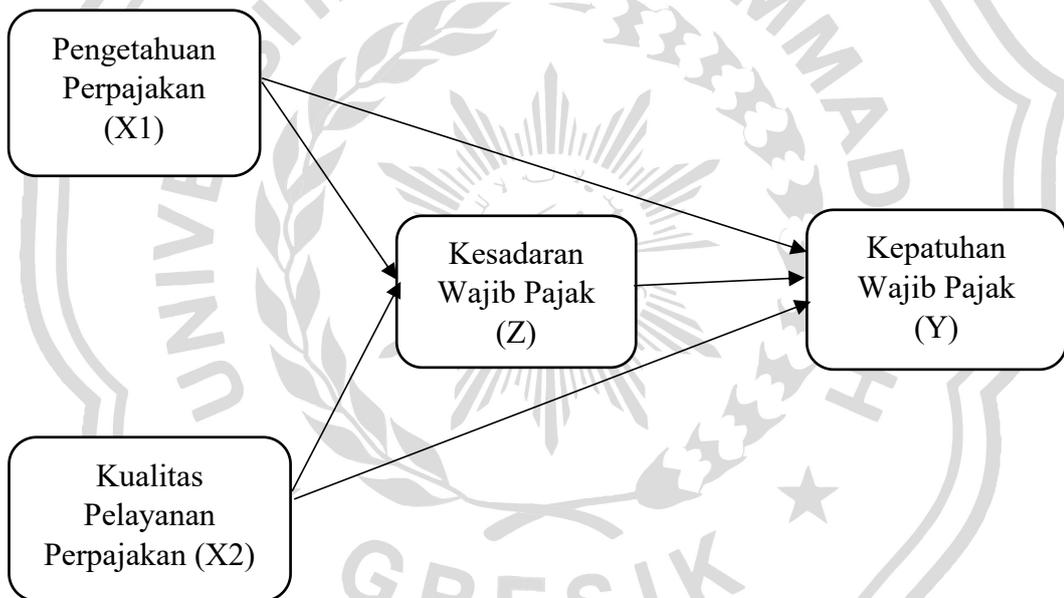
Pelayanan perpajakan merupakan bentuk pengabdian dari aparat perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak yang diukur melalui indikator seperti perilaku, pengetahuan, keyakinan, dan tindakan yang sesuai dengan aturan perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh langsung terhadap kesadaran wajib pajak dimana peningkatan beban pajak juga turut berdampak pada kepatuhan wajib pajak (Ramadhani et al., 2023). Penelitian sebelumnya oleh Tanjung et al. (2022), Hapsari (2023), dan Bahri (2020) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dapat memediasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori atribusi, perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Kualitas pelayanan perpajakan sebagai faktor eksternal memengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Hipotesis diajukan sebagai berikut:

H₇: Kesadaran wajib pajak memediasi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual merupakan hubungan logis antara landasan teori dengan kajian empiris. Dalam kerangka konseptual ini menentukan seerapa pengaruhnya variabel dalam penelitian ini. Pada penelitian ini menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh kesadaran wajib pajak. Maka, berdasarkan pengembangan hipotesis diatas, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran