

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan perilaku orang lain atau diri mereka sendiri. “Teori atribusi menyatakan bila individu – individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba menentukan apakah perilaku timbul karena pengaruh internal atau eksternal” (Yuslina, *et.al*, 2018). Perilaku yang timbul secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali individu atau berasal dari faktor internal, contohnya ciri kepribadian, kesadaran dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang timbul secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau oleh faktor eksternal seperti pengaruh sosial dari orang lain, yang berarti bahwa individu akan terpaksa berperilaku karena situasi (Alamanda & Mulyani, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribusi, karena teori ini relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak untuk memberikan berbagai penilaian tersendiri terhadap pajak.

2.1.2 Teori Prospek

Teori prospek merupakan teori yang menjelaskan bagaimana seseorang mengambil keputusan dalam kondisi yang tidak pasti. Hubungan antara penelitian ini dengan teori prospek adalah menjelaskan preferensi risiko yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki risiko tinggi, wajib pajak belum tentu tidak akan membayar pajaknya. Karena jika wajib pajak memiliki sifat *risk seeking* berarti wajib pajak walaupun memiliki risiko tinggi maka tidak menghalangi wajib pajak untuk tetap membayar pajak, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat *risk aversion*, jika wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru menghindari kewajiban perpajakannya (Hasanah, *et.al*, 2020).

2.1.3 Pajak

2.1.3.1 Pengertian pajak

Pengertian pajak pada dasarnya berbeda-beda tergantung bagaimana kita memandang masalah pajak, tetapi isi dan tujuan pajak adalah sama.

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah "kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) tanpa mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Inayati, 2019).

Sedangkan menurut Pravasanti & Pratiwi (2021) pengertian pajak adalah "pungutan wajib yang dilakukan Pemerintah dan diatur dalam Undang-Undang yang bersifat memaksa guna membiayai kebutuhan Negara untuk kesejahteraan bangsa".

Dari beberapa pengertian pajak menurut para ahli yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada negara oleh wajib pajak pribadi maupun badan bersifat memaksa dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung yang digunakan untuk pengeluaran umum negara.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2019: 3) fungsi pajak dibagi menjadi dua, yaitu:

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.

2.1.3.3 Ciri-ciri Pajak

Menurut Siti Resmi (2019: 2) ciri-ciri pajak sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.3.4 Jenis-jenis Pajak

Jenis-jenis pajak menurut Siti Resmi (2019: 7-8) dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Menurut Golongan
 - a. Pajak Langsung, pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang atau pihak lain manapun, pajak tersebut harus ditanggung oleh wajib pajak yang bersangkutan.
 - b. Pajak Tidak Langsung, pada akhirnya, pajak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
2. Menurut Sifat
 - a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
 - b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan obyeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau kejadian yang menimbulkan kewajiban membayar pajak, tanpa

memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggalnya.

3. Menurut Lembaga Pemungut

- a. Pajak Negara, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk mendanai anggaran pemerintah umum.
- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk mendanai anggaran daerah masing-masing.

2.1.3.5 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2019: 8-11), tata cara pemungutan pajak terdiri atas:

1. Stelsel Pajak

- a. Stelsel Nyata (Riil). Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh, objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui. Contoh : Pajak Penghasilan pasal 21, pasal 22, pasal 23, pasal 24 ayat (2) dan pasal 26
- b. Stelsel Anggapan (Fiktif). Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang pada tahun sebelumnya. Dengan stelsel ini, berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan.
- c. Stelsel Campuran. Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan. Kemudian, pada akhir tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan

keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar daripada besarnya pajak menurut anggapan, Wajib Pajak harus membayar kekurangan tersebut (PPH pasal 29). Sebaliknya, jika besarnya pajak sesungguhnya lebih kecil dari besarnya pajak menurut anggapan, kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) atau dikompensasikan pada tahun-tahun berikutnya, setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain (PPH Pasal 28 (a)).

2. Asas Pemungutan Pajak

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

3. Sistem Pemungutan Pajak

a. Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang

setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan:

- 1) Menghitung sendiri pajak terutang,
- 2) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang,
- 3) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang,
- 4) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang dan
- 5) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada wajib pajak sendiri.

c. With Holding System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden dan peraturan lainnya untuk memotong atau memungut pajak,

menyetor dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.4 Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak

Sumarsan (2017: 9) mengartikan wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak serta pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

2.1.4.2 Jenis-Jenis Wajib Pajak

Jenis-jenis wajib pajak terdiri dari:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi:
 1. Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha;
 2. Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerjaan bebas dan
 3. Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerjaan.
- b. Wajib Pajak Badan :
 1. Badan milik pemerintah (BUMN dan BUMD)
 2. Badan milik swasta (PT, CV, koperasi, lembaga dan yayasan)
- c. Wajib Pajak Bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak:
 1. Bendahara pemerintah pusat;
 2. Bendahara pemerintah daerah;
 3. Bendahara pemerintah desa (bendahara desa);
 4. Badan layanan umum (BLU) dan
 5. Badan layanan umum daerah (BLUD).
- d. Berdasarkan tempat terdaftarnya:
 1. Wajib pajak domisili atau tunggal;
 2. Wajib pajak pusat dan
 3. Wajib pajak cabang dan wajib pajak orang pribadi tertentu.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan setiap warga negara terhadap peraturan dan undang-undang. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009, mendeskripsikan wajib pajak sebagai orang atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Untuk menjadi wajib pajak terdaftar harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Pasal 2, “NPWP selain sebagai identitas wajib pajak juga berguna untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan”.

Sedangkan Yuslina, *et.al* (2018) mengartikan kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang patuh dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan undang-undang perpajakan.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan sesuai undang-undang perpajakan dengan sikap tanggung jawab serta tepat waktu.

2.1.5.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Peraturan Menteri Keuangan RI No. 39/PMK.03/2018 Pasal 3 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Wajib Pajak yang patuh memenuhi 4 (empat) kriteria, yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT,
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin 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.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

2.1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah melayani atau kemampuan untuk membantu kebutuhan seseorang. Sedangkan fiskus menurut KBBI adalah pegawai yang memiliki wewenang dalam mengurus dan memungut pajak. Kusuma (2016) mengatakan kualitas pelayanan fiskus bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi wajib pajak dalam melakukan kewajibannya dan haknya di bidang perpajakan.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan citra pegawai dalam melayani atau membantu wajib pajak dalam mengurus dan memungut pajak, masyarakat wajib pajak akan merasa puas jika menerima tingkat layanan sesuai dengan ekspektasinya.

2.1.6.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus dapat dinilai dengan indikator dari lima dimensi. Erlina, *et.al* (2018) menyatakan ada 5 dimensi SERVQUAL kualitas pelayanan fiskus, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Daya tarik fasilitas fisik, peralatan dan personel.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan fiskus untuk memberikan layanan yang akurat dan andal.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan fiskus dalam membantu wajib pajak dan menanggapi permintaan mereka dengan cepat dan akurat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan fiskus untuk membuat wajib pajak percaya.

5. Empati (*Emphaty*)

Perhatian dalam membantu dengan tulus kepada wajib pajak. Semakin banyak wajib pajak yang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka wajib pajak akan merasa mempunyai tanggungjawab untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.7 Kondisi Keuangan

Fatima (2019) mendefinisikan kondisi keuangan sebagai kondisi yang menunjukkan kemampuan ekonomi seseorang dalam memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Sedangkan menurut Yuslina, *et.al* (2018) kondisi keuangan wajib pajak adalah tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri dan keluarganya. Kondisi keuangan dapat diketahui dari kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhan hidup, berapa besarnya pendapatan yang dimiliki wajib pajak, besarnya pengeluaran yang dimiliki wajib pajak dan ada tidaknya pinjaman yang dimiliki wajib pajak. Kondisi keuangan mempengaruhi wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Kondisi keuangan wajib pajak dapat berpengaruh positif atau negatif terhadap kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak yang berada dalam kondisi ekonomi baik akan lebih cenderung taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan sebaliknya.

2.1.8 Preferensi Risiko

Mareti & Dwimulyani (2019) menafsirkan preferensi risiko sebagai salah satu karakteristik seseorang dimana akan mempengaruhi perilaku. Teori prospek merupakan landasan teori yang tepat untuk memoderasi preferensi risiko dalam hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Dalam teori prospek, wajib pajak akan memilih sikap yang memiliki prospek yang lebih baik bagi mereka, misalnya ketika wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka akan mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan perpajakannya. Dalam konseptual preferensi risiko terdapat tiga cakupan yaitu menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Menurut Mareti & Dwimulyani (2019) indikator preferensi risiko adalah risiko keuangan, risiko sosial ekonomi, risiko pekerjaan, risiko kesehatan dan risiko keselamatan kerja.

Jika Wajib Pajak memiliki tingkat risiko yang tinggi, baik risiko kesehatan, risiko keselamatan, risiko pekerjaan, wajib pajak cenderung lebih tidak patuh dalam membayar pajak, sedangkan Wajib Pajak memiliki tingkat risiko

rendah dalam kehidupan wajib pajak itu sendiri, maka wajib pajak cenderung menjadi lebih patuh dalam membayar pajak.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai bahan perbandingan. Berikut merupakan penelitian terdahulu mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Sejenis

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis	Kesimpulan Hasil
Een Erlina, Vince Ratnawati & Andreas (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan : Kondisi Keuangan dan Pengetahuan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada WPOP Karyawan di Wilayah KPP Pratama	Untuk menganalisis dan menguji pengaruh antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak serta untuk menganalisis dan menguji pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak dalam memoderasi kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap	Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), Sanksi Pajak (X2), Kepatuhan WPOP Non Karyawan (Y), Kondisi Keuangan (M1) dan Pengetahuan Wajib Pajak (M2)	100 responden WPOP yang menjangkakan usaha dan pekerjanya bebas di KPP Pratama Bengalis	Kualitatif	1. Kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak yang dimoderasi oleh kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pengetahuan perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

	Bengkalis)	kepatuhan wajib pajak.				
Putut Tri Aryobimo & Nur Cahyonowati (2012)	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)	Untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta untuk menganalisis pengaruh moderasi dari kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko	Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (X), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kondisi Keuangan WP (M1) dan Preferensi Risiko (M2).	200 responden wajib pajak orang pribadi yang tidak memiliki usaha.	Kuantitatif	1. Persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan WP dan preferensi risiko terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. 2. Variabel moderasi kondisi keuangan WP dan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan WP.

<p>Nuramalia Hasanah, Mochamd Razief Aditya, Indah Mulyasari (2020)</p>	<p>Analisis Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderasi Preferensi Risiko</p>	<p>untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi</p>	<p>Sanksi Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Kepatuhan WP (Y) dan Preferensi Risiko (M)</p>	<p>WP OP Pengguna E-Filing di Indonesia sebanyak 100 responden</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>1. Variabel sanksi pajak pelayanan fiskus dan preferensi risiko berpengaruh terhadap kepatuhan WP 2. Sanksi pajak dan pelayanan fiskus tidak dimoderasi oleh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
<p>Citra Alamanda dan Susi Dwi Mulyani (2020)</p>	<p>Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Risiko Sebagai Pemoderasi.</p>	<p>Untuk menguji reformasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP, menguji preferensi risiko dapat memoderasi hubungan antara reformasi administrasi perpajakan pada kepatuhan WPOP dan menguji preferensi risiko</p>	<p>Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), Kepatuhan WPOP Profesi Dokter (Y) dan Preferensi Risiko</p>	<p>112 sampel, dimana responden merupakan wajib pajak pribadi yang berprofesi dokter di Wilaya</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>1. Reformasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP, sedangkan preferensi risiko tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan WP. 2. Preferensi risiko sebagai pemoderasi reformasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap</p>

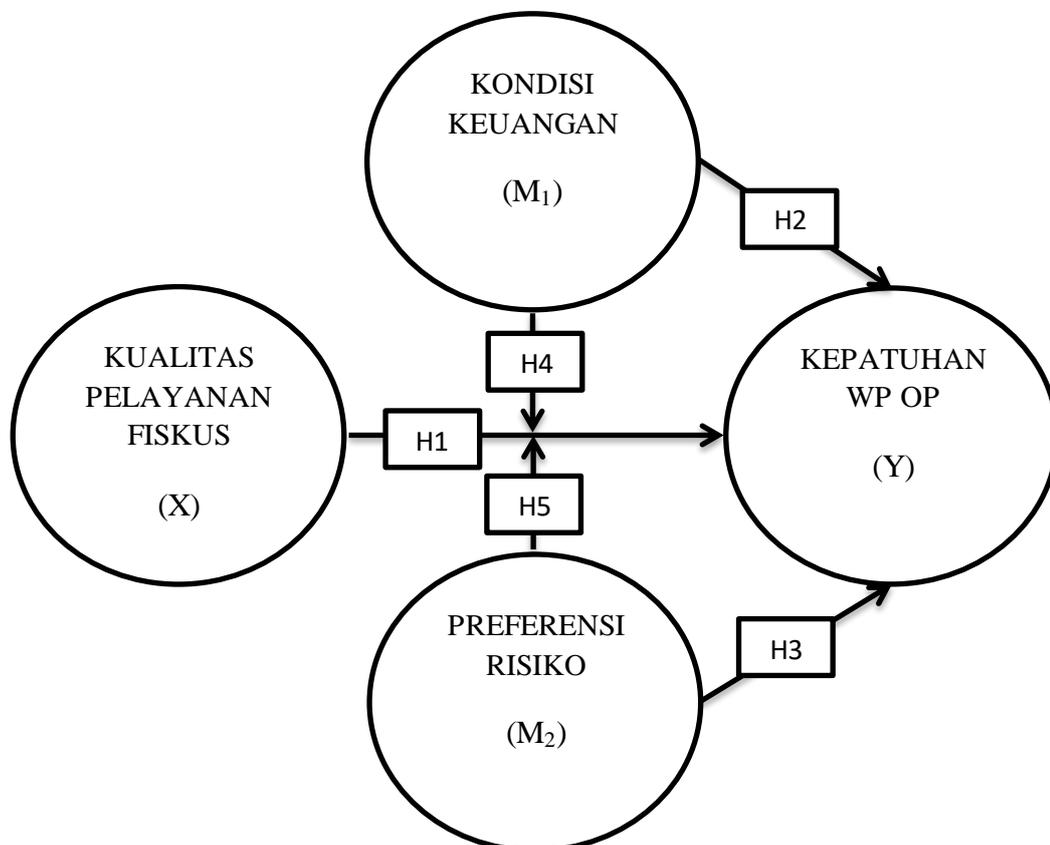
		dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan WPOP.	(M)	h Jabodetabek.		kepatuhan WP.
Prima Yuslina, Amries Rusli Tanjung dan Alfiati Silfi (2018)	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Study Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru)	Untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi resiko wajib pajak sebagai variabel moderating.	Pengaruh Pelayanan Fiskus (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kondisi Keuangan (M1) dan Preferensi Resiko Wajib Pajak (M2).	100 wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjannya di Pekanbaru	Kuantitatif	1. Pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan dan kesadaran WP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP. 2. Pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak yang dimoderasi kondisi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP, sedangkan Pengetahuan perpajakan yang dimoderasi kondisi keuangan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP. 3. Pelayanan fiskus yang dimoderasi preferensi resiko wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP, namun Pengetahuan perpajakan dan kesadaran WP yang

						dimoderasi preferensi resiko wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP.
Agustina Fatima dan Priyo Hari Adi (2019)	Kondisi Keuangan dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan dan lingkungan terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar PBB di Kota Salatiga.	Kondisi Keuangan (X1), lingkungan (X2) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)	120 WPOP PBB di Kota Salatiga .	Kuantitatif	Variabel kondisi keuangan dan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP dalam membayaran PBB di Kota Salatiga
Yuliana Yunensia Riani (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi e-system pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.	Pengaruh kualitas pelayanan fiskus (X1), penerapan aplikasi e-system pajak (X2) dan tingkat kepatuhan wajib pajak (Y)	80 WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Gubeng	Kuantitatif	Kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi e- system pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.3 Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan analisis jurnal dan penelitian secara umum, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan dan preferensi risiko. Penelitian ini akan membahas interaksi antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, interaksi antara kondisi keuangan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, interaksi antara preferensi risiko dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, interaksi antara variabel kondisi keuangan dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan interaksi antara variabel preferensi risiko dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka secara sistematis kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.1
Metode Konseptual Penelitian



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan fiskus berupa fasilitas lingkungan fisik dan pelayanan fiskus yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Fasilitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana kualitas lingkungan dari kantor pajak dalam melayani wajib pajak, seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang cukup luas dan formulir pajak yang lengkap. Selain itu, terdapat kegiatan yang dapat membantu wajib pajak lebih mematuhi kewajiban perpajakannya, yaitu fiskus harus cakap dalam menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat, fiskus harus menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas dan transparansi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Seperti yang dikatakan dalam penelitian Riani (2018) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurutnya perasaan nyaman dan puas yang diperoleh setiap wajib pajak mendorong mereka untuk selalu bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

Hasil penelitian dari Hasanah, *et.al* (2020) juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi untuk variabel pelayanan fiskus berada di bawah 0,05, yaitu sebesar 0,00. Variabel pelayanan fiskus terdiri dari keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti langsung (tangible).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 = Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.2 Kondisi Keuangan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan Fatima (2019) menunjukkan hasil analisis variabel kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP dalam

membayar PBB. Menurutnya semakin baik kondisi keuangan individu, maka akan berdampak semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak. Hasil penelitiannya mendukung penelitian Amran (2018) ketika seseorang dalam kondisi keuangan yang baik serta mampu memenuhi semua kebutuhan hidupnya, maka mereka lebih patuh dalam membayar pajak. Di sisi lain, jika seseorang berada dalam kondisi keuangan yang buruk dan tidak memungkinkan untuk membayar pajak, bukan tidak mungkin mereka akan melalaikan kewajibannya terhadap pembayaran pajak (Ayunda, 2015). Setiap individu akan memprioritaskan pemenuhan kebutuhannya di atas kebutuhan lainnya, termasuk membayar pajak.

Penelitian Aryobimo & Cahyonowati (2012) menunjukkan hasil bahwa pengaruh langsung kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan angka signifikansi sebesar 0,006. Menurutnya korelasi antara kondisi keuangan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan korelasi positif, dimana apabila wajib pajak memiliki kondisi keuangan yang baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 = Kondisi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.3 Preferensi risiko dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian Hasanah, *et.al* (2020) menunjukkan hasil bahwa preferensi risiko berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi untuk variabel preferensi risiko 0,00. Variabel preferensi risiko terdiri atas risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan, dan risiko keselamatan. Menurutnya, jika preferensi risiko yang semakin tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak lebih memilih *risk seeking* sehingga bisa dikatakan preferensi risiko berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Aryobimo & Cahyonowati (2012) menunjukkan hasil bahwa pengaruh langsung preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib

pajak dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Korelasi antara preferensi risiko dengan kepatuhan wajib pajak memiliki korelasi positif, apabila wajib pajak memiliki risiko tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi pula. Teori yang mendasari pendapat tersebut adalah teori prospek.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 = Preferensi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.4 Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Fiskus & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian Yuslina, *et.al* (2018) menunjukkan hasil bahwa pelayanan fiskus dengan moderasi kondisi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan fiskus yang baik, akan ada artinya jika kondisi keuangan wajib pajak memungkinkan dirinya untuk membayar pajak. Penelitiannya sejalan dengan penelitian Aryobimo (2012) & Olabede, *et.al* (2011) yang menyatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Erlina, *et.al* (2018) menunjukkan hasil bahwa kondisi keuangan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurutnya jika wajib pajak mengalami kondisi keuangan yang buruk, meskipun kualitas pelayanan baik, kondisi keuangan akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diduga kondisi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat dirumuskan sebagai berikut:

H4 = Kondisi keuangan berpengaruh positif dan signifikan dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.5 Preferensi Risiko, Kualitas Pelayanan Fiskus & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan Yuslina, *et.al* (2018) menunjukkan hasil bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,643 < 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,522 yang lebih besar dari α sebesar 0,05. Maka keputusannya, pelayanan fiskus dengan moderasi preferensi resiko wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini berarti pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memabayar pajak namun tidak akan ada artinya apabila terdapat moderasi preferensi resiko wajib pajak.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Hasanah, *et.al* (2020) menunjukkan hasil untuk variabel preferensi risiko yang berada di atas 0,05, yaitu sebesar 0,053. Menurutnya preferensi risiko tidak meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak, dengan adanya pelayanan fiskus yang baik, wajib pajak sudah patuh dengan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, dalam penelitiannya wajib pajak lebih memilih *risk aversion* sehingga dapat dikatakan pelayanan fiskus tidak dimoderasi oleh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Hasanah, *et.al* (2020) mengatakan hasil dari penelitiannya sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septiani (2016) dan Ningsih (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak dimoderasi oleh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun berbeda dengan hasil penelitian dari Aryobimo & Cahyonowati (2012) yang menunjukkan hasil bahwa preferensi risiko dalam memoderasi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan dengan angka signifikansi 0,047. Hal ini didasarkan karena jika wajib pajak memiliki risiko tinggi maka persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diduga bahwa preferensi risiko yang dihadapi oleh wajib pajak berpengaruh negatif terhadap hubungan antara

kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, dapat dirumuskan sebagai berikut:

H5 = Preferensi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.