

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behaviour* (TPB)

Pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yaitu *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Dengan perbedaan keduanya pada variabel kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioural control*). Ajzen (1991) dalam Bobek dan Richard (2003) menyatakan perilaku seseorang akan timbul dari adanya niat untuk berperilaku. Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) ini, niat berperilaku manusia ditentukan oleh 3 faktor (Mustikasari, 2007 dalam Adiyasa 2016) yaitu :

- a. *Behavioural Beliefs* : merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), hal ini membuat seseorang merespon perilaku positif atau negatif dengan sikap tertentu.
- b. *Normative Beliefs* : merupakan konsep lanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yaitu *subjective norms*. Secara ringkas, dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang tentang harapan-harapan normatif dari orang lain dan motivasi seseorang untuk mewujudkan harapan-harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*), sehingga perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor eksternal individu seperti: dorongan, motivasi, dan harapan dari orang lain.

c. *Control Belief*: merupakan keyakinan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat perilaku yang akan dilakukan oleh seseorang (*control beliefs*) serta persepsi seseorang mengenai seberapa kuat faktor penghambat dan faktor pendukung tersebut dalam mempengaruhi perilakunya (*perceived power*). Dalam mempengaruhi perilaku yang ditampilkan seseorang, faktor tersebut dapat berasal dari pribadi individu maupun eksternal individu seperti lingkungan. Output yang dihasilkan dari faktor *control beliefs* ini yaitu kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioural control*).

Apabila dihubungkan dengan penelitian ini, kontrol keperilakuan yang nyata dan relevan berdasarkan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yaitu perilaku patuh atau kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan berperilaku patuh terhadap perpajakan apabila dia memiliki pengetahuan terkait hasil dan evaluasi terhadap hasil (*outcome beliefs*) yang akan diperoleh dari perilakunya (*behaviour*).

Kondisi eksternal, salah satunya lingkungan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus, menjadi relevan dan diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak untuk mematuhi perpajakan karena harapan orang lain atau harapan wajib pajak terhadap fiskus (*normative belief*) dapat terpenuhi.

Control beliefs merupakan ukuran pengendalian perilaku dapat dihubungkan dengan seberapa kuat sanksi pajak mempengaruhi kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) yang berujung pada motivasi seseorang untuk mematuhi aturan perpajakan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behaviour*, apabila ketiga faktor motivasi telah dipenuhi maka seseorang akan memiliki niat (*intention*) untuk berperilaku (*behaviour*) yaitu merealisasikan niat tersebut dengan memenuhi kewajiban perpajakannya (Ajzen, 1991 dan Arum, 2012).

2. Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali dicetuskan Heider (1958). Menurut Malle (2011), pengembangan teori atribusi yang dilakukan Kelley (1967) menggunakan metode kovarian berisi tentang penilaian kausalitas yang merupakan rekonstruksi teori atribusi Heider (1958). Heider (1958) menjelaskan setiap individu adalah ilmuwan yang mengamati penyebab tingkah laku orang lain dengan berbagai cara. Robbins (2017) mengartikan teori ini sebagai cara bagaimana individu mengamati perilaku seseorang.

Sejalan dengan Kelley (1967), Robbins (2017) mengelompokkan menjadi atribusi internal apabila perilaku individu oleh pengamat dianggap berada dibawah kontrol keperilakuan individu tersebut dan atribusi eksternal apabila perilaku yang menurut pengamat terdapat situasi yang memaksa individu melakukannya. Robbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa untuk menentukan penyebab internal dan eksternal ditentukan oleh tiga faktor : *consensus*, *distinctiveness*, dan *consistency*.

Konsensus digunakan untuk melihat respon, cara, atau perilaku seseorang apabila menghadapi situasi yang sama dengan orang lain. Apabila perilaku seseorang sama dengan perilaku orang kebanyakan, maka

konsensusnya tinggi, begitu sebaliknya. Konsensus yang tinggi termasuk atribusi eksternal, apabila konsensus rendah termasuk atribusi internal.

Kekhususan atau keunikan mengacu pada apakah seseorang menampilkan perilaku yang berbeda dalam situasi atau stimulus yang berbeda. Apabila perilaku seseorang dianggap hal tidak biasa (*unusual*) maka orang lain menganggap orang tersebut memiliki keunikan yang tinggi, hal ini termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya, jika perilaku itu dianggap hal yang biasa maka dinilai sebagai atribusi internal.

Konsistensi merujuk pada sejauh mana perilaku seseorang dinilai konsisten atau sama oleh orang lain dari satu situasi ke situasi yang lain. Tingkat konsistensi yang tinggi dari perilaku tersebut, maka orang lain akan mengkaitkannya sebagai atribusi internal, begitu sebaliknya

Terdapat dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal (Jatmiko, 2006).

Teori atribusi baik yang dikembangkan oleh Heider (1958), Kelley (1967), dan Robbins (2017) secara umum akan terjadi atribusi eksternal apabila individu memiliki tingkat konsensus, kekhususan, dan konsistensi yang tinggi. Situasi yang diduga mendukung adanya atribusi eksternal yaitu lingkungan wajib pajak dan pelayanan oleh fiskus, ataupun pengenaan sanksi pajak yang dapat memaksa individu berperilaku seperti apa yang

dilihatnya. Atribusi internal akan terjadi apabila seseorang tersebut memiliki konsistensi yang tinggi dari satu situasi ke situasi lain, sehingga individu yang memiliki pengetahuan diduga mampu konsisten dengan berbagai situasi yang menimpa dirinya.

3. Tinjauan Perpajakan

3.1. Pengertian Pajak

Definisi pajak tercantum dalam UUD 1945 pasal 23 A dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pengertian perpajakan juga disampaikan oleh beberapa ahli, seperti : Mangkoesobroto (1999), Sudarsono (1994), Fieldmann dalam Resmi (2003:1), Resmi (2003:2), dan Prof. Dr. Rochmat Soemitro S.H. (2002) dalam Mardiasmo (2011:1). Berdasarkan pengertian pajak tersebut dapat diartikan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara yang dipaksakan berdasarkan undang-undang (mempunyai kekuatan hukum) dengan tanpa balas jasa (prestasi) dari negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat atau bila terdapat surplus dipakai untuk *public investment* (Rahayu, 2011).

3.1.1. Pemungutan Pajak

Untuk mengumpulkan pajak dari masyarakat, pemerintah melakukan pemungutan pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000, pemungutan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan mulai dari

penghimpunan data objek dan subjek pajak atau retribusi, penentuan besarnya pajak atau retribusi, yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada wajib pajak atau wajib retribusi serta pengawasan penyetorannya.

Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang digunakan Indonesia sejak adanya reformasi perpajakan tahun 1984. Menurut sistem ini, wajib pajak melakukan perhitungan terhadap kewajiban yang harus dibayarkan, menyetorkan pajaknya sendiri ke pemerintah, serta melaporkan perpajakannya, sedangkan fiskus (pemerintah) mempunyai tugas mengawasi terhadap pelaksanaan pajak tersebut.

3.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Ketentuan perpajakan mengatur melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/ PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pecabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, wajib pajak dikategorikan sebagai wajib pajak yang patuh apabila wajib pajak tersebut memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dilakukan tepat waktu;

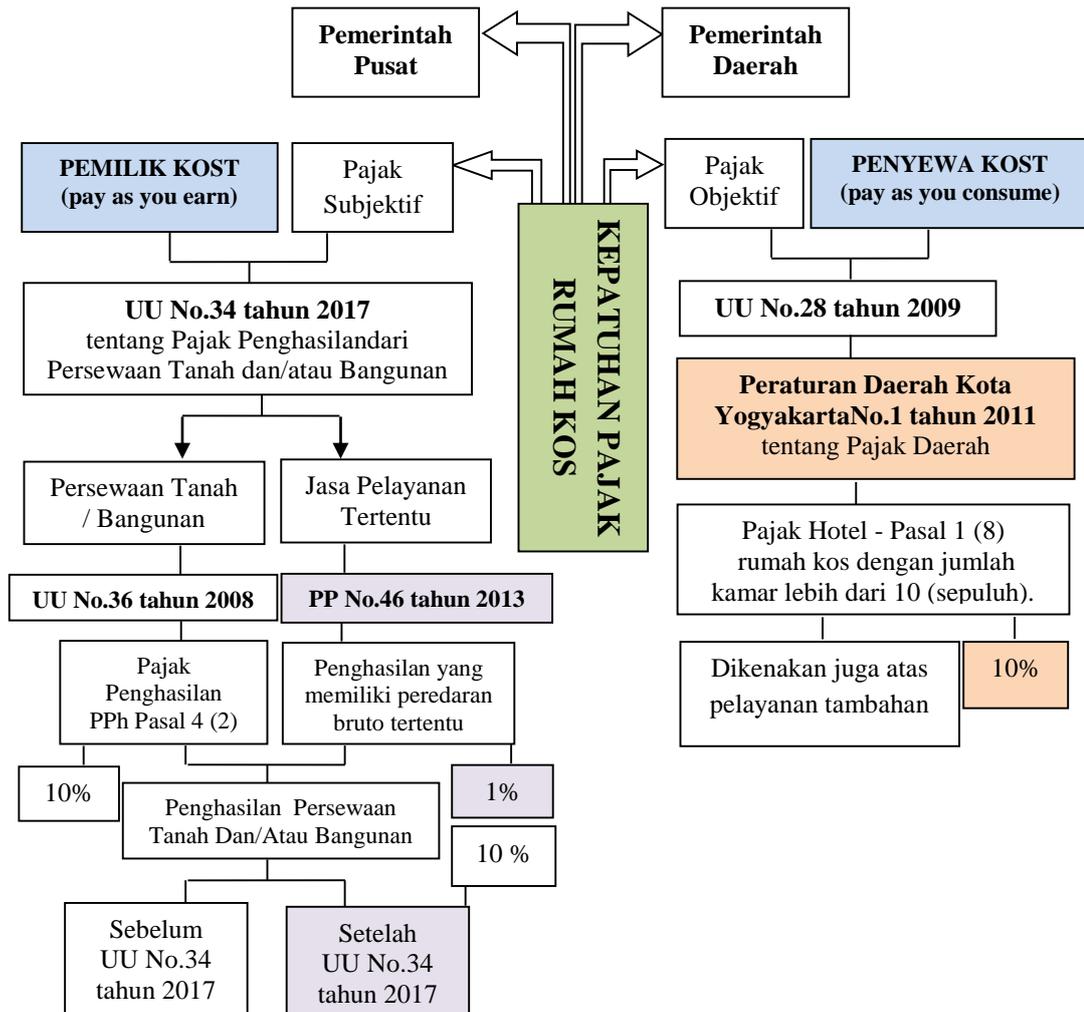
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. 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.

3.1.3. Pajak Daerah

Penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungut pajak dapat dibedakan menjadi Pajak Pusat yang dikelola oleh pemerintah pusat dan Pajak Daerah yang dikelola oleh pemerintah daerah. Kewenangan pemerintah daerah didukung dengan adanya Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah. Adapun pajak daerah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah. Sesuai peraturan yang sama, Pajak Daerah terbagi menjadi Pajak Daerah tingkat I (Provinsi) dan Pajak Daerah tingkat II (Kota/Kabupaten). Salah satu pajak yang tergolong sebagai Pajak Kabupaten/ Kota yaitu : Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Air Tanah, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, PBB, dan BPHTPB.

Pajak Hotel adalah pungutan pemerintah daerah setempat atas dasar pelayanan yang disediakan hotel mencakup seluruh pelayanan yang

disediakan hotel. Landasan hukum pelaksanaan, pengenaan, dan pemungutan Pajak Hotel di Kota Yogyakarta diatur dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011.



Sumber : Peraturan Terkait. Diakses dan diolah, 2019.

GAMBAR 2.1.
Aspek Aturan Perpajakan Usaha Indeks

3.2. Pajak Rumah Kos

3.2.1. Pengertian Rumah Kos

Definisi Indekos menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), ada beberapa definisi yaitu :

- a. Indekos adalah tinggal di rumah orang lain dengan atau tanpa makan (dengan membayar setiap bulan); memondok;
- b. Meng-Indekos-kan adalah menumpangkan seseorang tinggal dan makan dengan membayar; memondokkan.

Dapat disimpulkan bahwa Indekos atau Rumah Kos atau Pondokan adalah jasa yang menawarkan sebuah kamar atau tempat untuk ditinggali dengan sejumlah pembayaran tertentu untuk setiap periode tertentu (Mardiansyah, 2018). Kriteria Rumah Kos yang dikenai Pajak Hotel atas Rumah Kos diatur dalam Perda Kota Yogyakarta Nomor 1 tahun 2011 sebagai berikut :

Pasal 4 ayat (2)

Objek Pajak Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk rumah kos dengan jumlah rumah kamar lebih dari 10 (sepuluh) yang memiliki fasilitas *Air Conditioner* (AC).

Berdasarkan aturan tersebut, Kota Yogyakarta akan mengenai Pajak Rumah Kos apabila Rumah Kos tersebut memiliki kamar lebih dari 10 (sepuluh) dan berfasilitas AC.

3.2.2. Objek Pajak Rumah Kos

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 4 ayat (1) bahwa Objek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan

oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan. Sesuai Pasal 4 ayat (3) aturan yang sama, diperjelas mengenai jasa penunjang yang juga dikenai Pajak Hotel atas Rumah Kos yaitu fasilitas telepon, faksimile, teleks, internet, fotokopi, pelayanan cuci, setrika, transportasi, dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan dan dikelola hotel. Dapat disimpulkan objek Pajak Hotel atas Rumah Kos yaitu penghasilan yang diperoleh oleh pemilik Rumah Kos dari penyewaan dan pelayanan yang diberikan terhadap penyewa Rumah Kos.

3.2.3. Subjek dan Wajib Pajak Rumah Kos

Subjek pajak menurut buku saku perpajakan pemilik Rumah Kos adalah persewaan tanah dan/atau bangunan adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh penghasilan dari persewaan atas tanah dan/atau bangunan. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Peraturan Pajak Daerah :

Pasal 5 (1)

Subyek Pajak Hotel adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau Badan yang mengusahakan hotel.

Pasal 5 (2)

Wajib Pajak Hotel adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan hotel

Berdasarkan pengertian diatas, pemilik Rumah Kos tergolong sebagai Wajib Pajak, yaitu pihak yang memiliki rumah, kamar, atau bangunan, yang disewakan kepada pihak lain sebagai tempat tinggal / pemonudukan dan mengenakan pembayaran sebagai imbalan dalam jumlah tertentu. Disisi lain, penyewa Rumah Kos merupakan subjek pajak Rumah Kos.

3.2.4. Dasar Pengenaan, Tarif, dan Cara Perhitungan Pajak Rumah Kos

Berdasarkan Peraturan Pajak Daerah Kota Yogyakarta Pasal 6, dasar pengenaan Pajak Hotel atas Rumah Kos adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada Hotel. Pembayaran adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh subjek pajak kepada wajib pajak untuk harga jual jumlah uang yang harus dibayarkan dan seharusnya diminta wajib pajak sebagai penukaran atas pemakaian jasa tempat penginapan dan fasilitas penunjang termasuk pula semua tambahan dengan nama apapun juga dilakukan berkaitan dengan usaha Hotel / Rumah Kos (Rahayu, 2011).

Selanjutnya, pengenaan pajak atas Rumah Kos diatur melalui :

Pasal 7

Tarif Pajak Hotel ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

Pasal 8

Besaran pokok Pajak Hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebesar 10 % dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud di atas. Yaitu jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada hotel.

Berdasarkan aturan diatas, perhitungan pengenaan pajak Rumah Kos yang terutang seperti berikut ini :

$$\begin{aligned} \text{Pajak terutang} &= \text{tarif pajak} \times \text{dasar pengenaan pajak} \\ &= 10\% \times \text{jumlah pembayaran yang seharusnya dibayar} \\ &\quad \text{atas Rumah Kos (yang diterima pemilik Rumah Kos)} \end{aligned}$$

Kesimpulannya. pajak terutang Rumah Kos yang harus dibayarkan oleh pemilik Rumah Kos adalah pendapatan yang diperoleh pemilik Rumah Kos dari pembayaran yang diberikan oleh penyewa (atau yang seharusnya dibayar kepada pemilik Rumah Kos) kemudian dikali 10% (sepuluh persen).

3.2.5. Masa Pajak dan Saat Terutangnya Pajak

Menurut Perda Kota Yogyakarta No. 1 tahun 2011, masa pajak rumah Rumah Kos sama dengan pajak hotel, masa pajaknya adalah jangka waktu yang lamanya 1 (satu) bulan kalender, yang menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang. Pajak yang terutang dalam masa pajak terjadi pada saat pelayanan yang disediakan atau dikelola oleh hotel atau rumah Rumah Kos.

3.3. Kewajiban Pemilik Rumah Kos

Pemilik Rumah Kos memiliki kewajiban yang sama seperti Pengusaha Hotel sebagaimana aturan Perda Nomor 1 tahun 2011 Kota Yogyakarta, yaitu :

1. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWPD
2. Memasang pengukuhan sebagai Wajib Pajak pada tempat yang mudah dilihat dan dibaca oleh umum di tempat usahanya
3. Memasang atau menyediakan informasi daftar harga ditempat usahanya yang diketahui umum.
4. Setiap transaksi pembayaran atas pelayanan di hotel wajib disertai tanda bukti pembayaran yang diberi nomor urut dan tanggal, dan dimintakan pengesahan terlebih dahulu kepada Walikota atau Pejabat yang ditunjuk, kecuali berupa tanda bukti cetak dari peralatan elektronik.
5. Tanda bukti dibuat rangkap 3 (tiga) lembar untuk konsumen, Wajib Pajak, dan Walikota atau pejabat yang ditunjuk.

3.4. Sanksi Pajak

3.4.1. Jenis Sanksi Pajak

Sesuai Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, terdapat dua macam sanksi perpajakan :

1) Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada Negara karena wajib pajak yang menunda kewajiban dalam membayar pajak. Sanksi administrasi dibagi menjadi sanksi administrasi berupa denda, bunga, dan kenaikan.

2) Sanksi Pidana

Merupakan langkah terakhir agar norma perpajakan dipatuhi dengan tidak menghilangkan kewajiban WP untuk membayarkan pajak.. Sanksi pidana dibagi menjadi denda pidana, pidana kurungan, pidana penjara.

3.4.2. Sanksi Pajak Rumah Kos

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah diketahui bahwa :

Pasal 71 ayat (5)

Jumlah pajak yang terutang dalam SKPDKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a angka (3) dikenakan **sanksi administratif** berupa **kenaikan** sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak ditambah sanksi administratif berupa **bunga** sebesar 2% (dua persen) sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak.

Pasal 89 ayat (1)

Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPTPD atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan daerah dapat **dipidana** dengan **pidana kurungan** paling lama 1(satu) tahun atau **denda** paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

B. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Persepsi Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Rumah Kos

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak tentang hak dan kewajiban perpajakannya, sehingga menjadi pondasi awal bagi wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan dengan cara memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Salah satu pengetahuan yang perlu dimiliki wajib pajak pemilik Rumah Kos yaitu pengetahuan tentang Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2011 serta Peraturan Walikota Nomor 84 tahun 2017. Pengetahuan sesuai aturan tersebut yaitu: 1) kewajiban mendaftarkan Izin Membangun Bangunan ke Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, 2) mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta, 3) kewajiban memungut pajak daerah atas Rumah Kos kepada penyewa Rumah Kos apabila Rumah Kos tersebut memiliki kamar lebih dari 10 dengan fasilitas AC , dan 4) kewajiban menyetorkan dan melaporkan pajak Rumah Kos dengan e-SPTD ataupun secara langsung ke BPKAD Kota Yogyakarta.

Pengetahuan perpajakan dapat dikaitkan dengan teori atribusi yaitu atribusi internal yang didukung oleh faktor konsistensi dimana wajib pajak akan berperilaku konsisten dalam setiap situasi sebab pengetahuan yang dimiliki wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak mengenai hasil dan evaluasi terhadap hasil (*outcome beliefs*) relevan untuk mendukung *behavioural beliefs* sebagai faktor internal dalam *Theory of Planned Behaviour*.

Sehingga sesuai teori atribusi dan TPB, pengetahuan perpajakan dapat dikategorikan sebagai faktor internal wajib pajak.

Penelitian ini didukung oleh Palil (2010) bahwa pengetahuan perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam hal hukum perpajakan serta peran pajak dalam pembangunan di era *Self Assessment System*. Penelitian Wardani (2016) yang meneliti kepatuhan wajib pajak restoran dan penelitian Mardiansyah (2018) yang meneliti dengan sampel 50 pemilik Rumah Kos di Kabupaten Sleman membuktikan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan. Dapat disimpulkan sesuai penelitian Palil (2010), Wardani (2016), dan Mardiansyah (2018) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, diduga bahwa pengetahuan pajak yang merupakan faktor internal wajib pajak dapat meningkatkan perilaku seseorang untuk mematuhi aturan perpajakan. Berdasarkan uraian diatas hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁ : Persepsi pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos

2. Pengaruh Persepsi atas Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Rumah Kos

Lingkungan wajib pajak adalah situasi sosial komunitas terkecil disekitar wajib pajak yang mendukung wajib pajak memiliki kesadaran

bahwa memenuhi kewajiban perpajakan adalah wajib bagi setiap warga negara (Kidder dan McEwen,1989).

Sejalan dengan dua pendekatan kepatuhan yaitu ekonomi dan perilaku yang dikenalkan oleh James dan Alley (1999) bahwa pendekatan perilaku dilakukan secara sukarela oleh wajib pajak yang ditunjukkan melalui *attitudes, beliefs, norms, dan roles* sebab adanya keinginan untuk membayar pajak. Pendekatan perilaku dijelaskan melalui teori atribusi dan *Theory of Planned Behavior* bahwa lingkungan wajib pajak sebagai faktor eksternal individu dapat mendukung adanya atribusi eksternal apabila tingkat konsensus, kekhususan, dan konsistensi individu tinggi serta dapat mendorong dan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai *normative beliefs*. Dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan wajib pajak dimana seseorang tersebut berada dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu.

Hasil penelitian Jatmiko (2010), Suryadi (2006), Daroyani (2010), dan Mangoting (2013) membuktikan bahwa lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tergantung kondisi lingkungan wajib pajak disekitar wajib pajak.

Konsisten pada teori sebelumnya, peneliti disini menduga bahwa semakin tinggi individu di lingkungan wajib pajak mematuhi aturan

perpajakan akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₂ : Persepsi lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos

3. Pengaruh Persepsi atas Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Rumah Kos

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kualitas sebagai tingkat atau kadar baik buruknya sesuatu. Parasuraman *et al.*, (1985) mendefinisikan kualitas layanan (*service quality*) adalah pengukuran tingkat layanan yang diberikan dengan harapan dan persepsi pelanggan tentang jasa yang diterima, sehingga persepsi kualitas pelayanan berasal dari sudut pandang pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah harapan ideal dan penilaian tentang apa yang menjadi hak wajib pajak dari pelayanan yang dilakukan fiskus (Parasuraman, 1985; Cronin, 1992; Rahman, 2017; Zeithaml, 1993; dan Sinaga, 2009)

Teori Atribusi menurut Robbins (2001) memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan fiskus karena persepsi seorang individu untuk membuat penilaian mengenai orang lain dipengaruhi oleh faktor eksternal yang diperlihatkan dalam persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus. Sebagai faktor eksternal individu, kualitas pelayanan fiskus dapat menjadi motivasi dan dorongan bagi wajib pajak yang sejalan dengan *normative beliefs* sebagai faktor eksternal dari *Theory of Planned Behaviour*. Penilaian wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus akan

meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus dan mendukung wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Alat ukur penilaian kualitas pelayanan fiskus yang dikembangkan oleh Parasuraman, *et al* (1985, 1988, 1990, 1993, 1994) yaitu metode SERVQUAL (*service quality*) yang dijabarkan dalam lima dimensi; *tangible* (bukti langsung) yaitu hal yang berwujud seperti sarana atau peralatan, *reliability* (keandalan) yaitu kehandalan dalam memberi layanan, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapan terhadap apa yang diinginkan konsumen, *assurance* (jaminan) yaitu perasaan aman konsumen setelah dilayani, dan *emphaty* (kepedulian) yaitu perhatian terkait apa yang dirasakan konsumen. Hasil penelitian Rahman (2017) yang mengadopsi SERVQUAL membuktikan bahwa semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, dapat diduga bahwa wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada pelayanan yang diberikan fiskus, memuaskan atau tidak. Pelayanan dari kantor pajak daerah seperti fasilitas fisik, sosialisasi, ketersediaan informasi, dan layanan jarak jauh dengan berbagai media diduga akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₃ : Persepsi atas Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos.

4. Pengaruh Persepsi atas Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Rumah Kos

Doran (2009) menjelaskan bahwa adanya sanksi pajak digunakan untuk menentukan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya akan dikenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pemaksa dan pencegah (*preventif*) agar berperilaku sesuai standard sosial dan tidak melanggar ketentuan perpajakan (Drever, 1988; Devano dan Rahayu, 2006; Jatmiko, 2006; dan Mardiasmo, 2013).

Teori atribusi juga relevan untuk menjelaskan sanksi perpajakan sebab perilaku patuh disebabkan secara eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi (Robbins, 2001). Sesuai faktor eksternal *Theory of Planned Behaviour*, sanksi perpajakan merupakan upaya pencegah dan kontrol berperilaku (*control perceived behaviour*) wajib pajak apabila tidak mematuhi aturan perpajakan, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

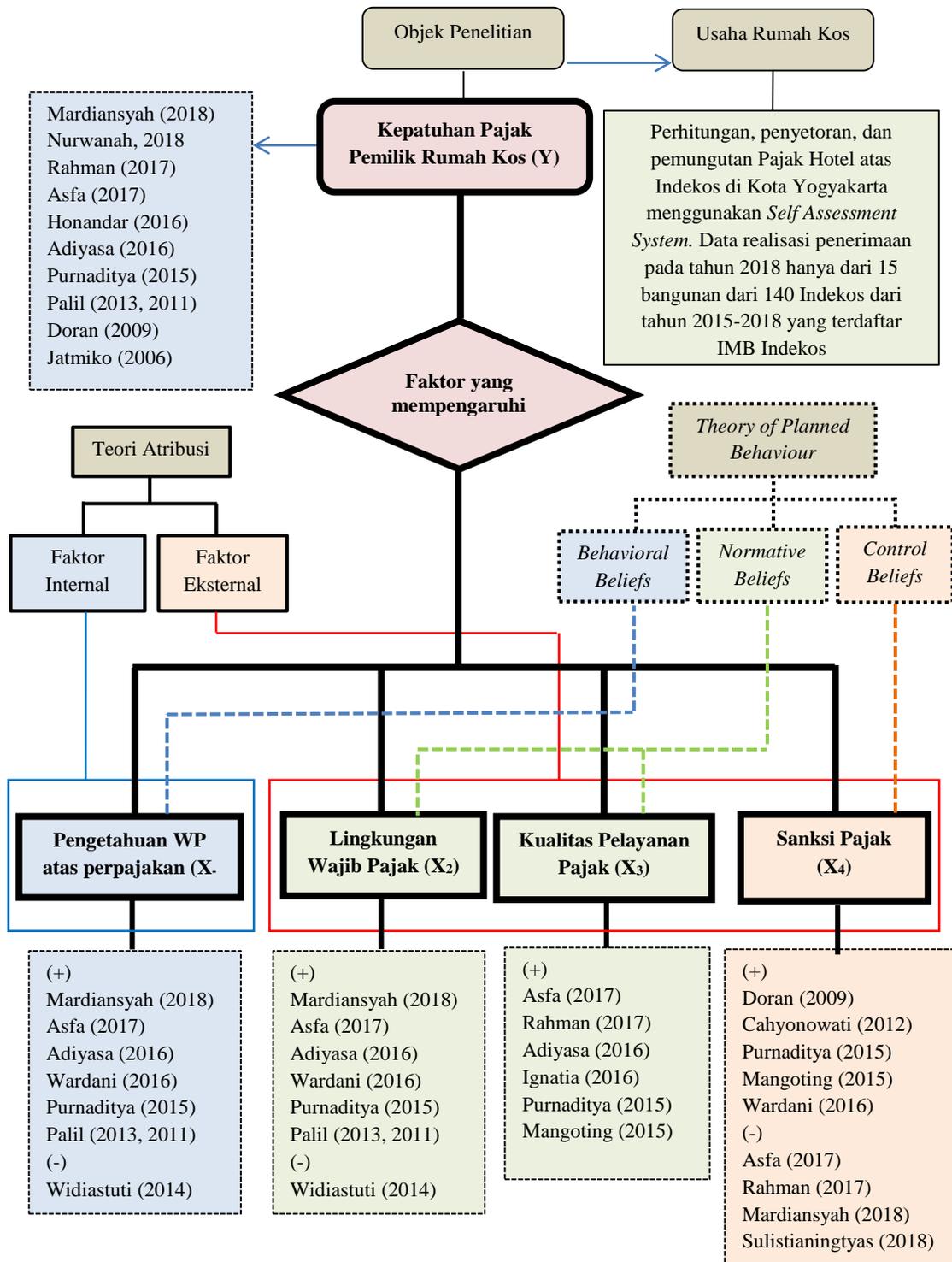
Menurut Mardiasmo (2009), sanksi perpajakan merupakan sebuah jaminan bahwa ketentuan perpajakan akan ditaati dan diterapkan oleh setiap wajib pajak, serta untuk memberikan efek jera dan efek takut bagi pelanggar aturan. Rahman (2017) membuktikan dalam penelitiannya bahwa sanksi

pajak adalah upaya untuk memaksa wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Konsisten dengan teori dan penelitian sebelumnya, diduga bahwa semakin tinggi ketidakpatuhan wajib pajak baik ketidakpatuhan formal dan material, maka sanksi yang dikenakan semakin banyak. Oleh sebab itu, semakin tinggi persepsi atas sanksi pajak diduga berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₄ : Persepsi atas sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik Rumah Kos

C. Model Penelitian



GAMBAR 2.2.
Rerangka Berpikir