

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 *Theory Planned Behaviour* (TPB)

Theory Planned Behavior (TPB) merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Ajzen dan merupakan perluasan teori dari TRA (*Theory of Reasoned Action*). Jika sebelumnya, pada TRA hanya terdapat dua faktor yang menentukan perilaku seorang individu; *attitude toward behavior* dan *subjective norms*, maka di TPB ditambahkan sebuah faktor baru berupa *perceived behavioral control* atau kontrol persepsi atas suatu tindakan. Menurut (Ajzen, 1991) *Theory of Planned Behavior* telah diuraikan bahwasanya niat yang dimiliki seorang individu akan sangat memengaruhi perilaku yang timbul dari individu tersebut. Karena inilah, dapat disimpulkan bahwa besarnya kemungkinan sebuah perilaku dilakukan, akan dipengaruhi oleh tingginya niat atas perilaku yang ingin dilakukan

Berdasarkan konsep dalam TPB *behavioral belief*, *normative belief*, dan *control belief* merupakan tiga faktor utama yang memiliki pengaruh terhadap tingkah laku seorang individu.

1. Keyakinan perilaku (*Behavioral belief*)

Behavioral belief merupakan sebuah keyakinan yang dimiliki seorang individu atas hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Keyakinan dan evaluasi inilah yang kemudian membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap suatu perilaku.

2. Keyakinan normatif (*Normative belief*)

Normative belief adalah keyakinan individu atas harapan normatif yang dimilikinya maupun yang berasal dari orang lain yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam melakukan sebuah tindakan/perilaku. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subyektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku.

3. Keyakinan atas pengendalian (*Control belief*)

Control belief adalah keyakinan seorang individu yang didasari oleh pengalaman di masa lalu juga berbagai hal yang mendorong ataupun menghambat persepsi individu dalam melakukan sesuatu. *Control belief* tersebut yang membentuk variabel perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Dalam teori ini, niat individu menjadi faktor kunci atas sebuah tindakan yang dilakukan seseorang. Niat diindikasikan sebagai besarnya keinginan yang dimiliki individu dalam berusaha untuk melakukan sebuah tindakan. Zahrani & Mildawati (2019) menjelaskan teori ini relevan untuk menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini. Dimana, kesan yang telah tercipta pada pemikiran tiap individu dapat memberikan pengaruh kepercayaan kepada diri seorang individu untuk melakukan sesuatu. Kepercayaan karena adanya suatu hal yang mendukung sikapnya yang akan memengaruhi patuh atau tidak dia melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Religiusitas

Religiusitas berkaitan dengan tingkat kepercayaan seseorang terhadap agama yang dianutnya. Religiusitas ini mendorong individunya untuk berlaku sesuai ajaran serta norma-norma yang ada pada kepercayaan yang diyakini. Allport, G. W., & Ross (1967) mengemukakan religiusitas berdasarkan orientasi dibagi menjadi dua yaitu, religiusitas ekstrinsik (lahiriah) seperti frekuensi dalam beribadah dan religiusitas intrinsik (batiniah) berupa penerapan ajaran-ajaran agama dalam kehidupan. Jalaluddin dalam Rahmawati (2016) religiusitas berasal dari kata religi dalam bahasa Latin “religio” yang akar katanya adalah religure atau mengikat, pada dasarnya mempunyai aturan serta kewajiban yang harus dilaksanakan pemeluknya.

Johnson *et al*, (2001) menerangkan bahwa sejauh mana seorang individu mampu berkomitmen terhadap penerapan nilai-nilai dalam ajarannya akan tercermin dalam perilaku yang dilakukan. Intansari (2017) dalam Faisal & Yulianto (2019) menyatakan bahwasanya pentingnya religiusitas ditujukan untuk mengontrol perilaku seorang individu, dimana hal ini berkaitan dengan petunjuk tentang baik buruknya suatu perilaku. Mengatur hubungan antara Tuhan dengan manusia, manusia dengan manusia, serta manusia dan lingkungan merupakan hakikat dari tujuan agama. Selain itu, prinsip atau dasar dari sebuah agama adalah tolak ukur atas pemahaman individu terhadap ajaran agama/religiusitas dan dilihat dari bagaimana pengamalan atas ajaran agama yang dianut.

Dari penjabaran di atas, terlihat bahwa perilaku seseorang Sebagian besar dipengaruhi oleh tingkat religiusitas kesimpulan bahwa tingkat religiusitas ini akan

sangat mempengaruhi perilaku seorang individu. Dimana hal ini berarti, ketaatan seseorang dalam menjalankan segala peraturan baik pada lingkup keagamaan atau kehidupan social, akan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat religiusitas yang dimiliki. Jika dikaitkan dengan kepatuhan pajak, salah satu kewajiban wajib pajak adalah membayar serta melaporkan pajak. Menurut Mayasari (2014) wajib pajak dengan tingkat religiusitas yang tinggi akan berusaha untuk mengikuti norma dan aturan yang berlaku.

2.1.3 Keadilan Perpajakan

Keadilan berangkat dari kata adil yang memiliki pengertian sebagai sesuatu hal yang tidak berat sebelah. Dalam KBBI, adil dimaknai sebagai sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak pada yang benar dan tidak sewenang-wenang. Rosdiana, H., & Tarigan (2005) Kriteria Umum Keadilan Perpajakan :

1. Prinsip Manfaat

Adil dalam sistem perpajakan hadir jika sebuah tindakan yang dilakukan setiap wajib pajak sesuai dengan manfaat yang didapat dari jasa pemerintah. Penerapan pajak berdasar pada manfaat secara umum, sebab setiap wajib pajak memiliki pandangan kepada jasa publik tidak selaras satu sama lain, sehingga rumusan umum tidak berlaku bagi semua orang.

2. Prinsip kemampuan membayar (*ability to pay principle*)

Pendapatan, pola konsumsi dan kekayaan merupakan gambaran kesejahteraan secara menyeluruh dalam prinsip ini. Dimana, terdapat pemisahan atas pengeluaran public dalam sistem perpajakan, sebab Ketika menggunakan pendekatan ini pengeluaran public menjadi tidak jelas.

Menurut Averti & Suryaputri (2019) keadilan diasumsikan sebagai suatu asas atau dasar yang menjadi pokok utama ketika dilakukan suatu perumusan masalah. Pada dasarnya, prinsip keadilan adalah suatu hal yang sangat abstrak dan subjektif, dimana apa yang menurut suatu individu adil, belum tentu dikatakan adil oleh individu yang lain, sehingga akan terasa sulit untuk mendapatkan formulasi yang dapat mencakupi seluruh aspek keadilan. Secara konsep, keadilan perpajakan memaksudkan adanya proses redistribusi kekayaan masyarakat, dimana mereka yang memiliki pendapatan besar membayar lebih banyak dibanding mereka yang memiliki pendapatan lemah. Adil dalam perundang-undangan, adalah memberikan pajak secara umum dan merata, serta sesuai dengan kemampuan tiap-tiap individu.

Musgrave (1989) berpendapat bahwa terdapat dua prinsip dalam keadilan perpajakan, yaitu:

1. Keadilan Horizontal : Dalam prinsip ini, menyatakan bahwa, suatu system perpajakan dapat dikatakan adil jika, masing-masing individu membayar pajak sesuai dengan kemampuan perekonomian yang dimiliki, sehingga mereka yang memiliki jumlah pendapatan yang sama atau berada pada posisi yang sama, akan membayar pajak dengan jumlah yang sama.
2. Keadilan Vertikal : Dalam prinsip ini, suatu prinsip perpajakan dikatakan adil ketika pendistribuan pajak tersalurkan dengan baik. Maksudnya, semakin besar pendapatan yang mampu dicapai oleh

seseorang, seharusnya membayar pajak dengan jumlah yang lebih besar dibanding mereka dengan jumlah pendapatan menengah ke bawah

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak menurut Boediono (2003) adalah berkaitan dengan kepuasan yang diterima oleh wajib pajak dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Sementara itu, menurut Pranata & Setiawan (2015) kualitas pelayanan pajak adalah sebuah hal yang mampu meningkatkan keinginan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dan diharapkan tiap-tiap petugas pajak mempunyai kemampuan yang memumpuni dalam berbagai hal yang berhubungan dengan pajak di Indonesia. Asdevi (2022) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan pajak dapat dinilai dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, cepat tanggap, memiliki kesopanan, dan mempunyai sikap yang dapat dipercaya dari pribadi aparat pajak. Jika kualitas yang diberikan sama, atau melampaui kualitas yang dibayangkan oleh para wajib pajak, maka, pelayanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Parasuraman *et al*, (1988) dalam Murdifin Haming *et al*, (2019) menyatakan penilaian kualitas pelayanan pajak memiliki lima dimensi, sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan berkaitan dengan kompetensi para aparat pajak dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan wajib pajak. Hal ini dapat terlihat dari perlakuan pelayanan yang sama dan tanpa kesalahan pada setiap wajib pajak.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap ini berkaitan dengan kemampuan para aparat pajak dalam memberikan respon terhadap permintaan ataupun permasalahan setiap wajib pajak. Dimensi ini menekankan kepada bagaimana aparat pajak mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat atas berbagai komplain, informasi yang diinginkan wajib pajak, dan lain sebagainya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak dalam memberikan rasa kepercayaan dan keamanan bagi wajib pajak. Dimensi ini juga berhubungan dengan penguasaan pengetahuan juga keterampilan para petugas pajak dalam menghadapi setiap pertanyaan ataupun permasalahan yang dilayangkan setiap wajib pajak.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati berhubungan dengan tindakan aparat pajak yang mampu mengutamakan kepentingan wajib pajak dan dapat memberikan perhatian secara personal kepada wajib pajak.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung berhubungan dengan daya tarik yang dapat ditawarkan oleh petugas pajak, seperti fasilitas, perlengkapan, maupun material yang digunakan.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Taylor (2006:266) dalam Samsudin (2020) kepatuhan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilaksanakan atas permintaan orang lain, dimana

kepatuhan ini mengacu pada respons terhadap suatu permintaan dengan orang lain sebagai pemicunya. Sementara itu, Herbert Kelman dalam Tondok *et al*, (2013) mengartikan kepatuhan sebagai suatu perilaku menuruti permintaan Otoritas walaupun individu tersebut secara personal tidak setuju ataupun tidak menyukai hal tersebut. Menurut penelitian Ayu & Sari (2017), kepatuhan terbagi menjadi, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Dikatakan kepatuhan formal jika wajib pajak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang ada. Sementara itu, dikatakan kepatuhan material ketika wajib pajak memenuhi seluruh ketentuan material dalam perpajakan.

2.2 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis

Telah banyak dilakukan penelitian mengenai pengaruh Religiusitas, Keadilan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak dan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun beberapa penelitian yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.2.1 Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada dasarnya, religiusitas berkaitan dengan kepercayaan seorang individu atas ajaran agama yang dianutnya. Semakin tinggi tingkat religiusitas seorang individu, maka semakin tinggi juga komitmen dalam menjalankan setiap aturan dan norma yang berlaku di sekelilingnya. Johnson *et al*, (2001) menerangkan bahwa sejauh mana seorang individu mampu berkomitmen atas ajaran agamanya serta menerapkan ajarannya, akan tercermin dalam perilaku yang dilakukan. Komitmen inilah yang menjadi titik tumpu seseorang dalam menjalankan berbagai peraturan,

juga norma yang berlaku di sekitar mereka termasuk melaksanakan kewajiban perpajakan sebagaimana peraturan yang berlaku.

Rositayani & Purnamawati (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa religiusitas masuk dalam komponen TPB yaitu *control belief*, ditunjukkan dari bagaimana seorang wajib pajak selalu mematuhi kewajiban pajaknya karena didorong oleh kepercayaan atas hasil yang didapat. Selain itu, dengan menjalankan kewajibannya seorang wajib pajak yang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi, berkeyakinan bahwa apa yang dilakukan telah sesuai dengan ajaran agamanya untuk tunduk dan mengikuti setiap norma kebijakan yang berlaku. Anwar (2018) menunjukkan bahwa religiusitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Octavianny *et al*, (2021) dan Estiningtyastuti & Karhanto (2022) menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Keadilan Perpajakan pada dasarnya berhubungan dengan bagaimana seorang individu mendapatkan perlakuan dan hak yang sama dalam sistem perpajakan yang berlaku. Menurut Siahaan (2010) dalam Sari & Mangoting (2020) menjelaskan bahwasanya keadilan pajak berkaitan dengan bagaimana pemerintah

dapat menggunakan uang pajak tersebut dengan sebaik-baiknya sesuai manfaat yang diminta. Dikatakan adil sebuah pemungutan pajak, jika pembebanan pajak pada setiap individu sesuai dengan kemampuan perekonomian mereka, tanpa adanya berat sebelah ataupun tendensi pada salah satu pihak dan pemerintah mampu mengelola hasil pajak dengan bijaksana untuk kesejahteraan rakyat.

Kurnia (2022) menyatakan bahwa keadilan perpajakan berkaitan dengan *behavioral belief*, dimana sikap dan niat dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya mendapat pengaruh dari keadilan yang diterapkan. Pada perundang-undangan, keadilan dapat tercapai apabila adanya pemerataan dalam pembebanan pajak dan menyesuaikan pada kapabilitas tiap individunya. Dwijayanti *et al*, (2021) menunjukkan bahwa, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah keadilan perpajakan. Hasil penelitian tersebut selaras didukung oleh penelitian yang dilakukan Yadinta *et al*, (2018), Gulo (2021) dan Mukoffi *et al*, (2022) menunjukkan bahwa keadilan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Keadilan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pranata & Setiawan (2015) kualitas pelayanan pajak adalah sebuah hal yang mampu meningkatkan keinginan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan diharapkan tiap-tiap petugas pajak mempunyai

kemampuan yang memumpuni mengenai berbagai hal yang memiliki hubungan dengan perpajakan di Indonesia. Menurut (Kusuma, 2016) tujuan pelayanan pajak yaitu memberikan kenyamanan, keamanan, dan rasa percaya bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan hak perpajakannya. Menurut Lubis (2017) pelayanan pajak yang berkualitas adalah pelayanan yang mencakup pemberian fasilitas yang memadai, mempermudah wajib pajak, serta pelayanan yang sesuai standar dan tanpa pembedaan oleh pegawai.

Marjan (2014) dalam Siahaan & Halimatusyadiah (2018) serta Zahrani & Mildawati (2019) menjelaskan bahwa *Normative belief* merupakan salah satu faktor yang menentukan niat atas hasil dari pelayanan petugas pajak. Keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk bersikap patuh dan taat pajak didorong oleh kualitas pelayanan pajak yang baik dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Hal ini karena, para wajib pajak merasa akan dimudahkan dalam proses menjalankan kewajiban perpajakannya. Ermawati *et al*, (2022) menyatakan jika kualitas pelayanan pajak adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian dari Artamawan (2020), Santi & Fidiana (2021), Primastiwi & Dwi (2021) dan Asdevi (2022) yang menunjukkan jika kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2.2.4 Pengaruh Religiusitas, Keadilan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan

Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Johnson *et al*, (2001) menerangkan bahwa sejauh mana seorang individu mampu berkomitmen atas ajaran agamanya dan menerapkan ajarannya, akan tercermin dalam perilaku yang dilakukan. Keadilan Perpajakan pada dasarnya berhubungan dengan bagaimana seorang individu mendapatkan perlakuan dan hak yang sama dalam sistem perpajakan yang berlaku. Menurut Pranata & Setiawan (2015) kualitas pelayanan pajak adalah sebuah hal yang mampu meningkatkan keinginan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak haruslah memiliki kemampuan yang memumpuni mengenai segala hal yang memiliki hubungan dengan perpajakan di Indonesia.

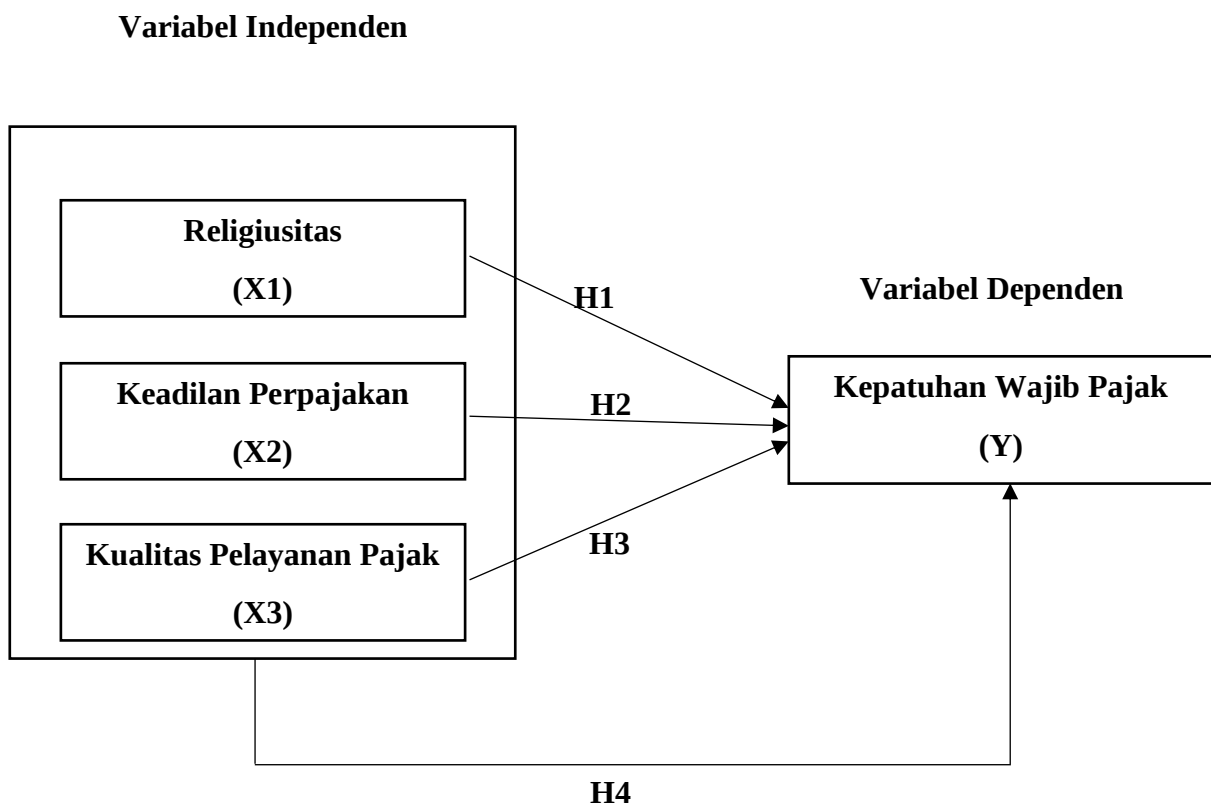
Hasil penelitian yang dilakukan Octavianny *et al*, (2021) menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, penelitian oleh Mukoffi *et al*, (2022) menunjukkan bahwa keadilan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan Primastiwi & Dwi (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Religiusitas, Keadilan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3 Model Penelitian

Penelitian ini akan menguji Variabel Independen berupa Religiusitas (X1), Keadilan Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3) terhadap Variabel Dependen berupa Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berdasarkan penjelasan diatas, maka digambarkan model penelitian serbagai berikut



Sumber : Dikembangkan oleh peneliti (2023)

Gambar 2. 1 Model Penelitian