BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Atribusi (Atribution Theory)

Pada dasarnya teori atribusi mengasumsikan penyebab perilaku seseorang, bahwa seseorang mencoba untuk menentukan mengapa seseorang melakukan apa yang mereka lakukan. Seseorang akan mencoba untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang kemungkinan hal tersebut disebabkan oleh satu atau lebih penyebab perilaku tersebut (Luthans, 2005).

Pada prinsipnya, teori atribusi menyatakan bahwa apabila individuindividu mengamati perilaku atau tingkah laku orang lain, mereka mencoba
untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal
(Robbins, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku
yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu, sedangkan
perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang
dianggap akibat dari sebab-sebab luar atau dipengaruhi dari luar, dapat
diartikan bahwa seorang individu akan terpaksa berperilaku karena situasi
atau lingkungan.

Terdapat dua jenis umum atribusi yang ada pada seseorang, yaitu disposisional (*Dispositional Attributions*), yaitu penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individu yang ada dalam diri seseorang seperti

kepribadian, persepsi diri, kemampuan, motivasi. Jenis atribusi lainnya yaitu *situational attributions* atau penyebab eksternal yang mengacu pada lingkungan sekitar yang dapat memengaruhi perilaku, seperti halnya kondisi sosial, nilai-nilai sosial, dan pandangan masyarakat (Maulidya dkk, 2015)

Robbins (2008) mengungkapkan bahwa penentuan apakah suatu perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

- a. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*) yaitu, seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku tersebut dianggap biasa makaperilaku tersebut disebabkan secara internal. Namun, sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.
- Konsensus artinya apabila semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama.
- c. Konsistensi merujuk pada, apabila seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu.

Alasan menggunakan teori Atribusi adalah bahwa kemauan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat suatu penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal dan juga eksternal dari orang yang bersangkutan tersebut.

2. Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory)

Teori pembelajaran Sosial menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung (Robbins, 1996). Terdapat empat proses dalam teori pembelajaran sosial:

- a. Proses Perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang yang mampu menarik perhatian orang lain, sehingga orang tersebut akan menaruh perhatian atas perilaku serta tindakan dari orang lain tersebut.
- b. Proses Penahanan (*retention*) merujuk pada proses mengingat suatu tindakan seseorang setelah orang tersebut tidak lagi mudah tersedia.
- Proses Reproduksi Motorik adalah proses mengubah suatu pengamatan menjadi perbuatan.
- d. Proses Penguatan (*reinforcement*) proses dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau suatu penghargaan supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan Wajib Pajak dalam menjalankan semua kewajibannya dalam membayar pajak. Seseorang akan taat dalam membayar pajak tepat pada waktunya, apabila lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil dari pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

3. Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksa) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang diggunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009). Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa, yang berdasarkan pada undang-undang yang berlaku dengan tidak mendapatan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat..

Sistem pemungutan pajak (Mardiasmo, 2009):

a. Official Assessment System

Official Assessment System merupakan suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-ciri Official Assessment System

- Wewenang memnentukan besarnya pajak yang terutang terdapat pada fiskus.
- Wajib pajak bersifat pasif.
- Setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oeh fiskus saat itu utang pajak timbul.

b. Self Assessment System

Ciri-ciri *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri Self Assessment System

- Wewenang dalam menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- Wajib Pajak berperan aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- Fiskus berperan mengawasi.
- c. With Holding System yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga. Ciri-ciri yang melekat adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

4. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan secara umum adalah tunduk atau patuh pada suatu aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan merupakan motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan (Dewinta, 2012). Menurut Gunadi (2005) kepatuhan pajak merupakan Wajib Pajak yang sepenuh hati mempunyai kesediaan untuk membayarkan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan tanpa melui pemeriksaan, investigasi, maupun sanksi denda.

Menurut Nasucha (2004), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasikan dari (a) kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri; (b) kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT); (c) kepatuhan dalam perhitungan serta pembayaran pajak terutang; dan (4) kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Menurut Rahayu (2010) jenis-jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan.

b. Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak.

Wajib pajak yang telah melakukan pelaporan atas Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sesuai dengan ketentuan perpajakan maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memnuhi ketentuan material, yaitu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material merupakan wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai ketentuan.

5. Transparansi Dalam Pajak

Transparansi berasal dari kata *transparency* yang merupakan suatu sifat transparent yaitu kata yang menyatakan suatu keadaan transparan. Transparan merupakan material yang memiliki sifat jernih, tembus cahaya, nyata dan jelas (Webster international Dictionary dalam CUI-ITB, 2004). Di dalam konteks pembangunan, transparansi adalah keadaan dimana masing-masing individu dapat mengetahui proses pembuatan dan pengambilan keputusan di pemerintahan umum (Dina, 2014).

Menurut UU No. 28 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, azas keterbukaan (transparansi) dalam penyelenggaraan yaitu azas untuk membuka diri terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.

Transaparansi dalam pajak dapat diartikan sebagai suatu keterbukaan atau kejelasan atas semua lokasi/penggunaan dari penerimaan pajak tersebut. Transparansi perpajakan sangat erat kaitannya terhadap penyiapan informasi yang akurat, transparansi dalam manajemennya yang berhubungan dengan pengelolaan dan penggunaan, transparansi dalan penetapan jumlah yang harus dibayar, transparansi yang berkaitan dengan penggunaan atau pemanfaatan perolehan pajak (Yunita, 2015). Masyarakat selaku pihak yang membayar pajak memiliki hubungan yang sejajar dengan pemerintah selaku pengelola penerimaan pajak. Masyarakat akan

mendapatkan kepuasan apabila mengetahui dengan pasti untuk apa uang pajak yang disetorkan dan diharapkan penggunaan pengalokasiannya dapat memberi dampak yang bias dirasakan oleh masyarakat.

6. Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Menurut Sutari (2013), persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan suatu aktivitas seseorang dalam memberikan suatu kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif maupun negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai. Hal hal yang dapat mengindikasikasikan efektifitas sistem perpajakan yang yang dapat secara langsung dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box, e-banking, dsb. Berbagai macam fasilitas yang dibuat Dirjen Pajak tersebut diharapkan dapat memberikan suatu kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai warga negara dalam membayarkan pajaknya (Yogatama, 2014).

Menurut Wardiyanto (2007) terdapat beberapa macam bentuk persepsi dan alasan persepsi yang mengindikasikan kemauan membayar pajak oleh Wajib Pajak, yaitu:

a. Wajib Pajak merasa bahwa pajak yang harus dibayarkan tidak memberatkan Wajib Pajak, dimana pajak yang dibayarkan sesuai dengan penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak.

- b. Wajib Pajak menilai bahwa sanksi-sanksi perpajakan dilaksanakan dengan adil.
- c. Wajib pajak menilai apakah penerapan pajak sudah dimanfaatkan dengan baik dan benar.

7. Kualitas Pelayanan (Fiskus)

Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dalam suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang telah bersifat laten (Sumadi, 2015). Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pelayanan yang dilakukan oleh fiskus. Pelayanan ini bisa berupa pelayanan yang ramah, adil dan tegas yang dilakukan oleh fiskus dan pelayanan yang mudah, cepat dan akurat agar Wajib Pajak merasa dihargai sehingga Wajib Pajak taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya

Menurut Yulianawati (2011), kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertangggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Sehingga secara sederhana definisi kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan untuk memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dikatakan buruk atau tidak memuaskan. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Gap theory* yang diusulkan oleh parasuraman, dkk (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan pelanggan terhadap penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan.

Menurut Yulianawati (2009) berpendapat bahwa pelayanan yang berkualitas yang seharusnya diberikan kepada Wajib Pajak adalah:

- a. Posedur administrasi pajak dibuat sederhana sehingga mudah dipahami oleh Wajib Pajak.
- Bagi petugas fiskus harus berkompeten dalam kemampuan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan.
- c. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan kemudahan kepadaWajib Pajak dalam membayar.
- d. KPP memberikan perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada masing-masing KPP.

8. Norma Ekspektasi

Norma ekspektasi sendiri terdiri dari norma sosial dan norma moral. Norma sosial diartikan sebagai persepsi individu mengenai pengaruh sosia; dalam membentuk perilaku tertentu. Norma sosial dapat dibentuk dari diri seseorang dikarenakan memiliki hubungan sosial antara individu tersebut dengan orang lain. Contohnya, saudara, tetangga, dan teman sejawat. Norma sosial merupakan fungsi dari harapan-harapan yang dipersepsikan individu dimana satu orang atau lebih orang di sekitarnya menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Ajzen, 1991). Norma sosial dibangun melalui tekanan sosial serta pengaruh orang-orang sekitar Wajib Pajak yang dianggap penting.

Sedangkan norma moral yaitu norma individu yang dipunyai oleh seseorang, akan tetapi kemungkinan tidak dimiliki oleh orang yang lain. Moral sendiri dapat diartikan sebagai suatu perbuatan atau tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Masing-masing individu mempunyai moral yang berbeda satu dengan yang lainnya. Individu tersebut (Wajib Pajak) akan berfikir positif dan melakukan suatu hal yang dinilai baik dan perlu dilakukan apabila individu tersebut memiliki nilai moral yang tinggi. Wajib Pajak akan merasa bersalah apabila tidak membayarkan kewajiban pajaknya. Wajib Pajak akan segera memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan meninggalkan asumsi-asumsi negatif yang ada dimasyarakat mengenai pajak. Hal ini dikarenakan, Wajib Pajak yang memiliki moral yang tinggi akan bisa memahami bahwa pentingnya

pajak bagi kehidupan manusia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

B. Pengembangan Hipotesis

1. Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Transparansi dapat dikatakan sebagai ketersediaan informasi bagi pihak luar yang dapat diggunakan sebagai alat pemberitahuan pendapatan pajak daerah atau pusat serta pengeluaran dana pajak yang diggunakan oleh pemerintah atau negara kepada masyarakat. Masalah transparansi keuangan publik merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat akan merasa puas apabila mengetahui kemana larinya uang pajak yang telah mereka setorkan. Ada berapakah jumlah uang pajak, penggunaannya untuk keperluaan apa saja dan apa dampak yang dirasakan oleh masyarakat (Yogatama, 2014).

Kepatuhan wajib pajak akan kewajibannya dalam membayarkan pajaknya membutuhkan suatu kepercayaan wajib pajak akan penyelengara atau pemerintah. Maraknya akan kasus-kasus pengelapan pajak menimbulkan dampak menurunnya keyakinan wajib pajak akan petugas pajak. Masyarakat merasa bahwa penerimaan pajak banyak dipergunakan untuk kepentingan pribadi semata, bukannya untuk pembangunan negara. Hal ini sangat berdampak secara tidak langsung pada kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori pembelajaran sosial, seorang wajib pajak akan bersikap patuh. Apabila lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang

telah dibayarkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan. Hal ini akan menimbulkan proses perhatian oleh wajib pajak, yang selanjutnya dari proses perhatian tersebut akan dapat menimbulkan proses mengingat dan bertindak.

Menurut Saepudin (2013), menjelaskan bahwa transparansi dalam perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya transparansi pajak, wajib pajak akan sadar dengan manfaat pembayaran pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2015) menghasilkan hasil yang sama dimana variabel transparansi dalam pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Namun hasil penelitian dari Sumianto (2015) sedikit berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh saepudin (2013) dan Yunita (2015), dimana transparansi dalam pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁ : Transparansi dalam pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku, baik perilaku positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Yogatama, 2012).

Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan berbagai macam fasilitas untuk memudahan Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai Wajib Pajak. Melaui sistem perpajakan yang baru dengan berbasis pada internet. Wajib Pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Dalam teori pembelajaran sosial, sistem perpajakan yang modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, melalui pengamatan dan pengalaman langsung, hal ini akan menimbulkan perhatian dari wajib pajak. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan tahapan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak.

Penelitian Handayani (2012) menyimpulkan variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan menunjukkan hasil yang tidak mempengaruhi kemauan membayar pajak. Utami, dkk,. (2012) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Halena (2012) aspek persepsi positif tentang sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian yang dilakukan Hidayati (2014) oleh menunjukan bawa variabel efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika tingkat persepsi atas efektifitas sistem perpajakan meningkat, maka akan memberikan pengaruh terhadap

Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak. Maka, tingkat kepatuhan membayar pajak meningkat.

H₂: Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ukuran baik atau tidaknya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak, menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada kemauan untuk patuh dan membayar pajak. Ketika fiskus memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak, atau melebihi dari harapan tersebut, maka akan timbul rasa puas dari diri wajib pajak (Supadmi, 2009).

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan (fiskus) merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi Wajib Pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan, bila dihubungan dengan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak dalam hal ini pelayanan fiskus dalam memberikan suatu pelayanan terhadap Wajib Pajak. Apabila fiskus memiliki kesadaran untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik, maka hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan, misalnya dengan memberikan pelayanan fasilitas yang

nyaman, kemudahan dalam menggunakan tekhnologi dan sistem informasi untuk wajib pajak.

Oleh karena itu, sikap petugas pajak yang kooperatif, jujur, adil, memberikan informasi, serta tidak mengecewakan wajib pajak, maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus sendiri diharapkan mempunyai motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak serta undang-udang perpajakan (Yogatama, 2014).

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utama (2013) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian penelitian Jatmiko (2006), Utami (2012), Muslimawati (2015) menunjukan bahwa, persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) menghasilkan kesimpulan yang berbeda, yaitu tingkat kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak.

H₃: Kualitas Pelayanan Perpajakan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Norma Ekspektasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Norma ekspektasi terdiri atas norma sosial dan norma moral. Norma moral adalah norma individu yang dimiliki oleh seseorang, tetapi kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain. Norma sosial adalah persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu (Basri, 2014).

Norma Sosial dibangun melalui pengaruh orang-orang sekitar wajib pajak yang dianggap penting serta melalui tekanan sosial. Apabila orang-orang disekeliling wajib pajak (misalnya, saudara, teman sejawat) yang menyetujui perilaku tertentu dan memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak, maka wajib pajak tersebut akan patuh membayar pajak. Sebaliknya, apabila orang-orang di sekitar Wajib Pajak yang dianggap penting memiliki sikap negatif, maka Wajib Pajak akan menghindari untuk mebayarkan pajak. Norma moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorangm namun kemungkinan besar tidak dimiliki oleh orang lain (Basri, dkk, (2013)

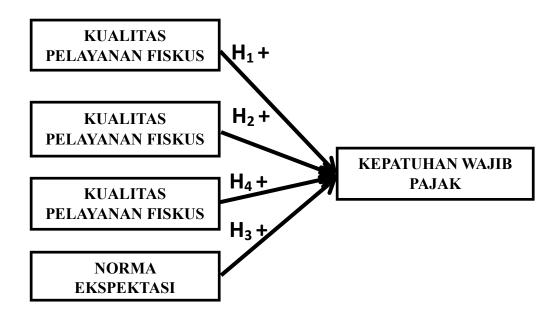
Jika Wajib Pajak memiliki moral yang tinggi, maka Wajib Pajak tersebut akan berfikir positif dan melakukan suatu hal yang dinilai baik dan perlu dilakukan, dan akan menghindari perbuatan yang dinilai buruk. Wajib Pajak yang memiliki moral tinggi akan bisa menilai bahwa pentingnya pajak untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian wajib pajak tersebut akan segera memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan meninggalkan asumsi-asumsi negatif yang ada dimasyarakat tentang pajak. Namun sebaliknya, apabila wajib pajak memiliki moral yang rendah akan memandang bahwa pajak sebagai suatu hal yang tidak penting dan menghidandari kewajiban perpajakannya (Benk, dkk, 2011)

Menurut Fauziyati, dkk., (2014) norma ekspektasi tidak berpengaruh signifikan terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Sejalan dengan Fauziyati, dkk., (2014), penelitian Basri, dkk, (2014), juga menunjukan tidak terdapat pengaruh antara norma sosial terhadap perilaku tidak patuh. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Farahdina (2016) dimana norma ekspektasi berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku patuh. Penelitian oleh Winarsih (2015) dan Basri, dkk, (2014) menunjukkan variabel norma moral berpengaruh terhadap perilaku tidak patuh Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Cahyonowati (2011) menemukan bahwa model moral yang terlihat dari pelaksanaan norma moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

 H_{4a} : Norma sosial berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

 H_{4b} : Norma moral berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

C. Model Penelitian



Gambar 2. 1
Bagan Model Penelitian