

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior merupakan keinginan di dalam hati individu melakukan suatu tindakan tertentu. *Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa tindakan manusia terdiri dari tiga jenis keyakinan, yaitu *behavioral beliefs* (keyakinan perilaku), *normatif beliefs* (keyakinan normatif) dan *control beliefs* (keyakinan kontrol) (Ajzen, 1991). Keyakinan perilaku merupakan keyakinan tentang kemungkinan sebuah perilaku dikaitkan dengan sikap. Hal tersebut berkaitan dengan penilaian subjektif seseorang, pemahaman mengenai diri dan lingkungan. Keyakinan normatif merupakan keyakinan mengenai harapan normatif, karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan dikaitkan dengan norma subjektif yang mempunyai hubungan sikap dan perilaku. Keyakinan kontrol merupakan kepercayaan mengenai keberadaan faktor-faktor yang mendukung atau menghalangi kinerja dari perilaku. Menurut Ajzen (2005) teori ini tidak hanya menekankan pada kebiasaan umum dari tingkah laku manusia, tetapi juga pada keyakinan bahwa tingkah laku berada di bawah kontrol kesadaran individu tersebut atau suatu tingkah laku tidak tergantung pada keberpihakan seseorang, tetapi faktor lain yang tidak ada dibawah kontrol dari individu, misalnya ketersediaan sumber dan kesempatan untuk menampilkan tingkah laku

tersebut. Menurut Taylor dan Todd (1995) *Theory of Planned Behavior* didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang selalu melakukan pertimbangan membuat keputusan dan menggunakan informasi secara sistematis. Manusia memikirkan implikasi dari tindakan sebelum memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu. Tindakan yang dilakukan berdasarkan niat dalam diri Wajib Pajak tentang pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Ajzen (2005) prediksi intensi individu dalam melakukan perilaku tertentu menggunakan faktor norma subjektif, *perceived behavioral control*, dan sikap. Keberpihakan seorang melakukan tindakan tertentu secara sadar atau tidak merupakan pengertian dari intensi. Intensi berdasarkan fungsi yaitu faktor personal individu tersebut, kontrol yang dimiliki individu, dan bagaimana pengaruh sosial. Tiga faktor yang mempengaruhi intensi, yaitu:

- a. Norma subjektif merupakan pendapat individu terkait tekanan sosial melakukan atau tidak melakukan tindakan. Norma subjektif yaitu fungsi berdasarkan kepercayaan yang disebut *normative belief*, kepercayaan tentang kesetujuan dan ketidaksetujuan dari seseorang dan kelompok berpengaruh terhadap individu.
- b. *Perceived behavioral control* yaitu kepercayaan individu tentang ada atau tidak ada faktor mendukung dan menghambat individu untuk menyebabkan tindakan. Faktor yang meningkatkan dan menurunkan

perasaan individu mengenai tingkat kesulitan melakukan tindakan berdasarkan pengalaman dan informasi dari pengamatan pada pengetahuan sendiri maupun orang lain.

- c. Sikap berdasarkan kepercayaan tentang konsekuensi perilaku atau tindakan disebut *behavioral beliefs*. Sikap terhadap perilaku berdasarkan kombinasi *behavioral belief* dan *outcome evaluation*. Sikap terhadap perilaku merupakan tingkat penilaian positif atau negatif individu terhadap perilaku tertentu berdasarkan evaluasi individu tentang hasil yang berhubungan antara perilaku dan kekuatan hubungan dari kedua hal tersebut. Individu yang percaya tentang perilaku dapat menghasilkan pengaruh positif maka individu tersebut mempunyai sikap positif terhadap perilaku dan sebaliknya.

Theory of Planned Behavior menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Individu sebelum melakukan sesuatu maka memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut kemudian akan memutuskan akan melakukannya atau tidak melakukannya. Kewajiban moral Wajib Pajak berhubungan dengan pengambilan keputusan perilaku Wajib Pajak. Wajib Pajak yang memahami pajak memiliki keyakinan pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*). Individu melakukan tindakan akan memiliki keyakinan tentang harapan dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan

sistem perpajakan yang efisien dan efektif berupa sistem administrasi perpajakan secara modern dan penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada Wajib Pajak agar taat pajak dan membuat Wajib Pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs* (Mustikasari, 2007).

2. Teori Atribusi

Teori atribusi mengasumsikan bahwa seseorang mencoba untuk menentukan mengapa seseorang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu penyebab perilaku. Seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih penyebab perilaku tersebut (Luthans, 2005). Tiga tahap proses yang mendasari suatu atribusi, yaitu mengamati perilaku, percaya bahwa perilaku dilakukan dengan kesengajaan, dan perilaku didasarkan pada paksaan. Teori atribusi menemukan penyebab suatu kejadian yang memotivasi seseorang untuk melakukan tindakan. Tanggapan yang diberikan atas suatu kejadian tergantung pada pendapat dari dalam diri tentang kejadian tersebut (Andreas dan Savitri, 2015).

Kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal. Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau

eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi. Terdapat dua jenis umum atribusi yang ada pada seseorang, yaitu atribusi disposisional, dan atribusi situasional. *Dispositional attributions* atau penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang seperti kepribadian, persepsi diri, kemampuan, motivasi. Sedangkan *situational attributions* atau penyebab eksternal yang mengacu pada lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku, seperti kondisi sosial, nilai-nilai sosial, dan pandangan masyarakat (Maulidya dkk, 2015).

Menurut Robbins (2008) faktor internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu :

a. Kekhususan (Kesendirian atau Distinctiveness)

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka dinilai sebagai atribusi internal.

b. **Konsensus**

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

c. **Konsistensi**

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal dan sebaliknya.

3. Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011). Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Markus (2005) pajak adalah sebagian harta kekayaan rakyat yang berdasarkan undang-undang wajib diberikan oleh

rakyat kepada negara tanpa mendapat kontraprestasi secara langsung dari negara, digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan dan sebagai alat untuk mengatur kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Menurut Budileksmana (2015) penerimaan pajak membutuhkan peran DJP. Direktorat Jenderal Pajak dibantu oleh beberapa pihak, salah satunya konsultan pajak dalam membantu permasalahan perpajakan Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak juga memerlukan peran semua pihak yang terkait perpajakan dalam menginformasikan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sehingga Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menuntut hak perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Pajak mempunyai beberapa karakteristik, yaitu peralihan kekayaan dari orang atau badan ke pemerintah, pajak dipungut dan dilaksanakan berdasarkan undang-undang, pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya timbal balik secara langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah, pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, pajak bertujuan untuk pengeluaran pemerintah dan membiayai *public investment*, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah, dan pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung (Suandy, 2011). Latar belakang dan dasar pembentukan perpajakan yang berlaku terdapat pada ketentuan-ketentuan yang mengatur sistem dan pemungutan pajak (Budileksmana, 2001).

Menurut Mardiasmo (2011) unsur-unsur dalam pengertian pajak, yaitu:

a. Iuran atau pungutan dari rakyat untuk negara

Dalam unsur ini, pajak dapat diartikan sebagai peralihan kekayaan dari sektor pemerintah ke sektor publik dan bahwa tidak ada pajak selain yang dipungut oleh negara serta berupa uang (bukan barang).

b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang

Pajak bersifat mengikat dan memaksa, maka pajak harus berdasarkan peraturan undang-undang. Unsur tersebut menunjukkan bahwa walaupun pajak dipungut oleh negara, pemerintah tidak boleh menyalahgunakan wewenang memungut pajak dari rakyat, tetapi pemungutan dilakukan sesuai dengan peraturan undang-undang.

c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi

Unsur tanpa jasa timbal atau kontraprestasi menunjukkan bahwa pajak yang dibayarkan rakyat tidak mendapatkan timbal jasa ataupun kontraprestasi dari negara secara langsung.

d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara

Pajak yang dibayarkan rakyat kepada pemerintah digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, mendukung pembangunan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan

kinerja secara individu, kelompok, dan kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Sistem administrasi perpajakan terdiri dari prosedur organisasi, struktur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi. Prosedur organisasi merupakan aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Struktur organisasi merupakan unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal. Strategi organisasi merupakan siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi (Nasucha, 2004).

Sistem perpajakan berdasarkan teknologi telah menerima perhatian besar melalui pengembangan teknologi mempengaruhi sistem administrasi perpajakan. Penggunaan teknologi informasi untuk memperbaiki sistem administrasi perpajakan dapat menciptakan kesadaran tentang struktur pajak mereka bahwa sebagian besar pembayar pajak memiliki pengetahuan yang terbatas tentang pajak (Adeyemi, 2013). Sistem pajak berdasarkan teknologi meningkatkan tingkat pendapatan dan kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak. Hal tersebut karena

kenyamanan, penghematan waktu, efektivitas biaya. Sistem pajak berdasarkan teknologi mempengaruhi kualitas pelayanan pajak, yaitu mempengaruhi kecepatan pada pelayanan, ketepatan pada pelayanan dan penyampaian informasi serta dapat dipercaya. Sistem pajak berdasarkan teknologi menimbulkan pendapat tentang kemudahan dalam perpajakan, sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak (Obid, 2014).

Sasaran penerapan sistem administrasi perpajakan modern, yaitu peningkatan penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan Wajib Pajak, memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak, pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten dan profesional, peningkatan produktivitas secara bersama, Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan dan pencegahan penggelapan pajak (Pandiangan, 2008).

Program modernisasi administrasi perpajakan mendapat peran penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai pembenahan diantaranya pembenahan organisasi yang lebih menyesuaikan pada kebutuhan Wajib Pajak. DJP juga melakukan pembaharuan di bidang informasi teknologi, *business redesign process* serta Sumber Daya Manusia (SDM). Apabila

seluruh aspek modernisasi sudah berjalan dengan baik, maka pihak DJP dapat melakukan penilaian berbasis kinerja kepada para pegawai dan memberikan insentif berdasarkan kinerjanya. Perbandingan dalam pengelolaan pajak di berbagai negara terutama negara-negara yang lebih maju supaya mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun konsep modernisasi perpajakan Indonesia disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada. Konsep modernisasi administrasi perpajakan didasarkan pada peningkatan pelayanan dan pengawasan dengan konsep *good governance* (Pandiangan, 2008).

Sistem administrasi perpajakan mempunyai hambatan terkait tingkat korupsi masih tinggi. Pemerintah melakukan perubahan dan perbaikan administrasi perpajakan untuk mengurangi tingkat korupsi dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Antonakkas, 2014). Sistem administrasi perpajakan berdasarkan perkembangan teknologi informasi bertujuan memberikan kemudahan dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat, transparansi dan akuntabilitas terkait penerimaan dan pengeluaran pajak serta memberikan pengawasan pelaksanaan pemungutan pajak (Irawan dan Khairani, 2013).

Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi pada sistem administrasi perpajakan melalui produk *e-System* seperti *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling*. *e-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak berupa www.pajak.go.id adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi

Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. *e-Billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan Kode *Billing*. Kode *Billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak berupa www.pajak.go.id. tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) secara manual. *e-Filing* merupakan sistem penyampaian SPT secara elektronik melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau *website* penyalur Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik. Wajib Pajak diharuskan memiliki *e-FIN* sebelum menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara *e-Filing*. *e-FIN* merupakan nomor identitas yang diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

5. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat terutama Wajib Pajak untuk mengetahui tentang perpajakan (Rohmawati dkk, 2013). Direktorat Jenderal Pajak melakukan sosialisasi dalam bentuk penyuluhan, melakukan diskusi dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat, informasi langsung dari petugas ke Wajib Pajak, pemasangan *billboard* dan *website* Direktorat Jenderal Pajak. Kegiatan penyuluhan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap sosialisasi. Kegiatan sosialisasi dilakukan kepada masyarakat untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak (Winerungan, 2013). Sosialisasi pajak merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pedoman bagi Wajib Pajak. Kegiatan sosialisasi memberikan pengetahuan manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak, sehingga sosialisasi perpajakan dapat berpengaruh untuk menambah jumlah Wajib Pajak dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta meningkatkan penerimaan pajak (Andreas dan Savitri, 2015). Sosialisasi perpajakan sangat diperlukan untuk mengurangi tingkat ketidakpahaman kewajiban pajak, sehingga mengurangi tingkat ketidakpatuhan dalam perpajakan (Antonakkas, 2014).

Bentuk sosialisasi perpajakan yang sudah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan memberikan penjelasan tentang hak dan

kewajiban Wajib Pajak (Atika dan Karlina, 2014). Media sosialisasi yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

a. *Early Tax Education*

Penyuluhan langsung yang diberikan kepada calon Wajib Pajak, yaitu memberikan pemahaman tentang perpajakan terlebih dahulu seperti pemahaman perpajakan, pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pentingnya membayar pajak.

b. *Tax Goes To Campus*

Media untuk calon Wajib Pajak yaitu mahasiswa. Sosialisasi yang sifatnya datang langsung ke universitas biasanya berupa kuliah umum, seminar, workshop dan materi yang disampaikan yaitu seperti pemahaman perpajakan, pembuatan NPWP dan pengisian SPT Orang Pribadi dan Badan yang bersifat praktis.

c. *Tax Gathering*

Ditujukan kepada Wajib Pajak terdaftar, yaitu Wajib Pajak yang dianggap telah memberikan kontribusi yang baik dilakukan untuk meningkatkan hubungan kepada Wajib Pajak.

d. *Kelas Pajak*

Penyuluhan kepada Wajib Pajak terdaftar dilakukan secara personal bagi Wajib Pajak yang kurang memahami dan meminta diberikan penjelasan secara individu.

e. *Help Desk*

Wajib Pajak yang mempunyai masalah dan kurang memahami tentang perpajakan.

Media sosialisasi tidak langsung yang diberikan, yaitu :

a. Suplemen (tambahan)

Suplemen berbentuk brosur yang diberikan kepada masyarakat, stiker pajak yang ditempel di mading Kantor Pelayanan Pajak, spanduk yang dipasangkan diluar Kantor Pelayanan Pajak dan *standing banner* yang diletakkan di Kantor Pelayanan Pajak.

b. Iklan di media cetak

Penyuluhan atau sosialisasi yang menggunakan iklan di media cetak.

c. Artikel

Sosialisasi atau penyuluhan menggunakan artikel dibuat langsung oleh petugas pajak, tapi sifatnya tidak rutin karena tidak adanya aturan yang mengikat atau kewajiban untuk pembuatan artikel dan juga tidak semua petugas pajak dapat menulis artikel pajak.

Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak diharapkan dapat menciptakan partisipasi yang efektif dari masyarakat dan Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya sehingga memungkinkan kesadaran perpajakan. Menurut Soekanto (2002) penyampaian informasi perpajakan dilakukan pemerintah dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak antara lain:

a. Media yang digunakan

Media informasi yang digunakan dalam sosialisasi perpajakan yaitu: Televisi, Koran, Spanduk, media *Flyer* (spanduk dan poster), Radio, Media Billboard/mini billboard maupun media internet.

b. Waktu

Direktorat Jenderal Pajak melakukan sosialisasi dengan melakukan kunjungan ke masing-masing rumah atau usaha atau Wajib Pajak datang ke kantor pajak.

c. Bentuk sosialisasi

Sosialisasi tentang manfaat melakukan hak dan kewajiban perpajakan yang dilakukan kepada masyarakat melalui seminar, diskusi, serta penyuluhan.

d. Informasi yang disampaikan

Sumber informasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi pajak yaitu: *Call Center*, penyuluhan, internet, petugas pajak, televisi, iklan.

e. Tujuan dan manfaat sosialisasi

Sosialisasi pajak memberikan pemahaman tentang pajak kepada masyarakat umum terutama Wajib Pajak.

f. Pengetahuan Wajib Pajak

Sosialisasi memberikan pengetahuan perpajakan dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak pentingnya membayar pajak untuk meningkatkan pembangunan dan kemakmuran rakyat.

6. Kewajiban Moral

Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang, tetapi tidak dimiliki oleh orang lain. Sedangkan moral adalah perbuatan atau tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan. Oleh karena itu, kewajiban moral adalah perbuatan atau tindakan yang harus dilaksanakan oleh seseorang sesuai dengan nilai yang berlaku di masyarakat. Kewajiban moral merupakan salah satu sifat yang mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak (Mustikasari, 2007). Individu melakukan suatu tindakan memperhatikan nilai-nilai yang diyakini dalam dirinya. Perilaku Wajib Pajak dalam pelaporan pajak dapat disebut sebagai kewajiban moral pajak berdasarkan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang mengapa dia membayar pajak. Individu yang mengutamakan kepentingan pada nilai seperti kejujuran dan keadilan akan lebih patuh daripada individu yang kurang memperhatikan kejujuran dan keadilan

Menurut Mustikasari (2007) indikator kewajiban moral, yaitu:

a. Melanggar etika

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak merasa melanggar etika yang telah ada, jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Sehingga Wajib Pajak merasa bahwa memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan sesuatu yang wajib dilakukan.

b. Perasaan bersalah

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Wajib Pajak diwajibkan untuk jujur dalam menghitung pajak terutangnya dengan benar dan melaporkan SPT secara tepat waktu serta memenuhi semua kewajiban pajaknya, sehingga jika Wajib Pajak tidak memenuhi hal tersebut akan memiliki perasaan bersalah pada dirinya.

c. Prinsip hidup

Setiap Wajib Pajak memiliki prinsip hidup yang berbeda-beda, ada Wajib Pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang penting bagi dirinya, ada pula Wajib Pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang tidak penting untuk dirinya.

Wajib Pajak melakukan penghindaran kewajiban perpajakan untuk keuntungan diri sendiri, hal tersebut tidak sesuai dengan moral yang harus dimiliki dalam diri Wajib Pajak. Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela yang dapat dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak (Sipos, 2015). Moral Wajib Pajak dipengaruhi oleh motivasi tentang perpajakan, hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak (Goksu dan Sahpaz, 2015).

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kepatuhan atas peraturan pajak yang berlaku. Wajib Pajak patuh berdasarkan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak didasarkan pada kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan (Rahayu, 2010). Kepatuhan perpajakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, pengamatan, peringatan, ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2005). Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2009). Kepatuhan perpajakan merupakan permasalahan utama bagi Direktorat Jenderal Pajak, sehingga diperlukan upaya mengatasi permasalahan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak (Andreas dan Savitri, 2015). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tingkat Wajib Pajak mengikuti undang-undang dan peraturan yang berlaku dalam melaporkan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diartikan tingkat Wajib Pajak mencatat semua penghasilan (Sandy dan Tahar, 2012) berdasarkan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seperti fasilitas, penyuluhan dan motivasi yang terdapat pada sistem perpajakan berupa fasilitas, sosialisasi berupa

penyuluhan pajak dan kewajiban moral bentuk motivasi (Tahar dan Rachman, 2014).

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 kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Wajib Pajak yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sesuai dengan ketentuan perpajakan maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai ketentuan. Kepatuhan Wajib Pajak juga meliputi ketidakpatuhan yaitu ketidakpatuhan yang disengaja dan ketidakpatuhan yang tidak disengaja. Ketidakpatuhan yang disengaja merupakan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Hal ini disebabkan karena Wajib Pajak berusaha menghindari kewajiban

pajaknya. Ketidapatuhan yang tidak disengaja terjadi karena wajib pajak tidak mengetahui atau memahami aturan pajak (Simanjuntak, 2008). Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai intensitas Wajib Pajak untuk mengisi dan melaporkan SPT serta menyetorkan pajak yang terutang berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku (Utami dkk, 2012). Beban pajak berupa pajak penghasilan dihitung berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mispiyanti, 2015). Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi penerapan *self assessment system*. Pemerintah (fiskus) bertugas melaksanakan pelayanan, administrasi dan pengawasan perpajakan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak (Budileksmana, 2001). Pemerintah (fiskus) melakukan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi seperti sosialisasi sistem dan perundang-undangan yang baru, penyuluhan kepada Wajib Pajak dan memberikan fasilitas modernisasi pelayanan perpajakan untuk meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan (Murtin dan Amaliyah, 2010).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat berikut:

a. Surat Pemberitahuan disampaikan secara tepat waktu.

- b. Semua jenis pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk, kecuali tunggakan pajak yang mendapatkan izin mengangsur atau menunda membayar pajak.
- c. Laporan Keuangan mendapatkan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama 3 (tiga) tahun secara berurutan dan diaudit Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah.
- d. Selama jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir tidak melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Hubungan antara Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan perubahan yang dilakukan pada sistem administrasi perpajakan bertujuan mengubah cara berfikir dan perilaku para pegawai pajak serta nilai organisasi, sehingga Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Fasmi dan Misra, 2012). DJP melakukan perubahan dan perbaikan sistem administrasi perpajakan di bidang informasi teknologi, *business redesign process* serta Sumber Daya Manusia (SDM) (Setiana dkk., 2010). Modernisasi di bidang teknologi informasi memberikan kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Wajib Pajak juga bisa mengakses kapanpun

dan dimanapun sehingga, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan didukung dengan produk *e-System* seperti *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2012) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiana dkk (2010) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan penelitian yang dilakukan oleh Imam (2015) sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2012) tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2011) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2015) yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dari uraian diatas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Hubungan antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terutama Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Sosialisasi perpajakan dilakukan secara langsung dan tidak langsung sesuai dengan kebutuhan bagi Wajib Pajak. Wajib Pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya merupakan tujuan utama dilaksanakan kegiatan sosialisasi perpajakan. Menurut Rohmawati dkk (2013) adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan meningkatkan peran masyarakat untuk patuh memenuhi hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dkk (2013) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyoningrum dkk (2015) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan penelitian yang dilakukan oleh Sudrajat dan Ompusunggu (2015) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dkk (2013) tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) dan Majid (2015) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dari uraian diatas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Hubungan antara Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diharapkan dapat diterapkan dan dilaksanakan berdasarkan keinginan yang berasal dari diri Wajib Pajak (Sanjaya, 2014). Kewajiban moral di dalam diri seseorang yaitu seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela yang dapat dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. Tingkat moral Wajib Pajak mempengaruhi Wajib Pajak untuk patuh melaksanakan kewajibannya (Pranata dan Setiawan, 2015).

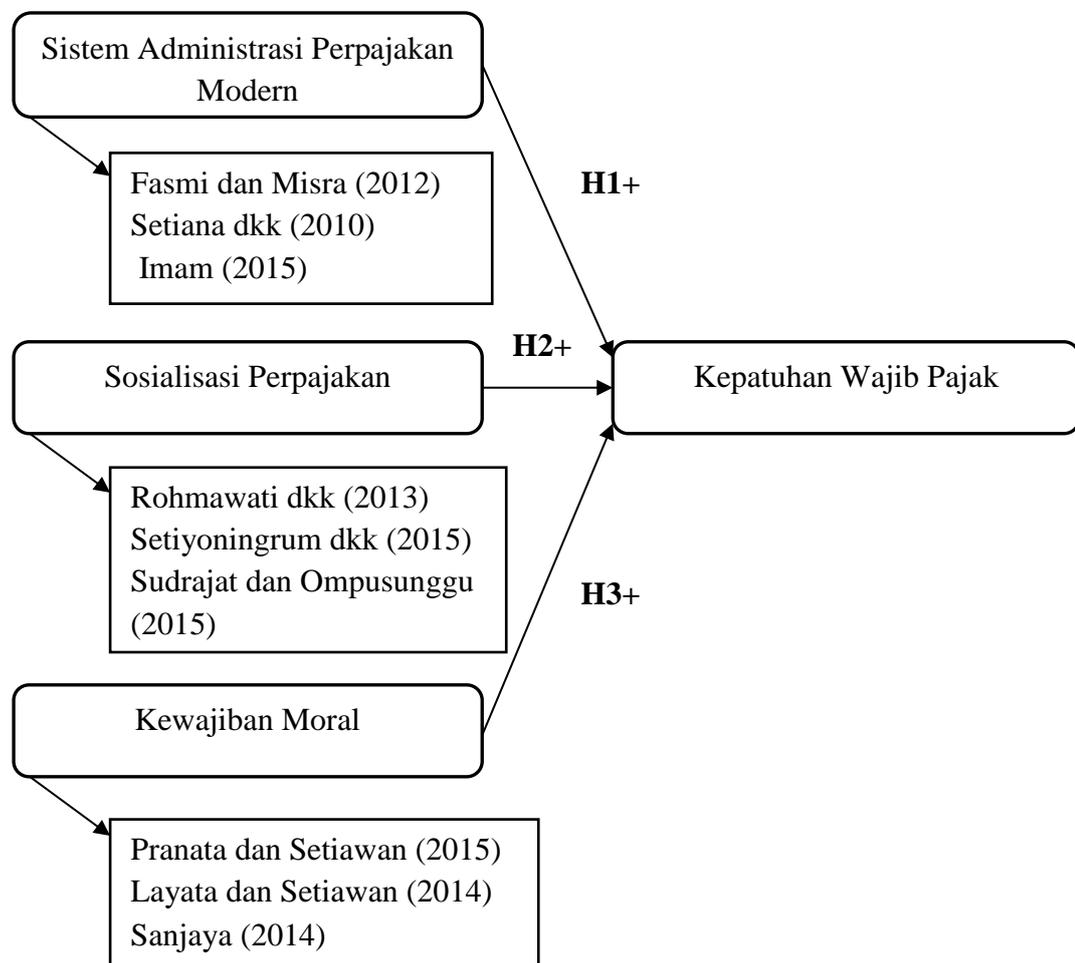
Penelitian yang dilakukan oleh Pranata dan Setiawan (2015) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Layata dan Setiawan (2014) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2014) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Pranata dan Setiawan (2015) tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyanowati (2011) dan Mustikasari

(2007) yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dari uraian diatas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

C. Model Penelitian



Tabel 2.1

Model Penelitian