

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis e-system seperti e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-billing. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*). Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 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 tahun berturut-turut.

d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Sackett (1976) mendefinisikan kepatuhan pasien sebagai sejauh mana perilaku pasien sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh profesional kesehatan Niven, N, (2002). Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku. Perilaku manusia berasal dari dorongan yang ada dalam diri manusia, sedang dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia Heri P (1999). Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Faktor yang mempengaruhi perilaku manusia yaitu:

1.Keturunan

Keturunan diartikan sebagai pembawaan yang merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa. Pengaruh faktor keturunan bagi perilaku diperlukan pengembangan padamasanya.

2.Lingkungan

Lingkungan dalam pengertian psikologi adalah segala apa yang berpengaruh pada diri individu dalam berperilaku. Lingkungan sebagai faktor yang berpengaruh bagi pengembangan sifat dan perilaku individu mulai mengalami dan mengecap alam dan sekitarnya. Manusia tidak bisa melepaskan diri secara mutlak dari pengaruh lingkungan, oleh karena itu lingkungan selalu tersedia di sekitar kita. Heri P (1999). Tuntutan akan kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam penyampaian pelaporan keuangan perusahaan publik di Indonesia telah diatur dalam Surat Keputusan Ketua BAPEPAM Nomor: Kep-36/PM/2003 tentang kewajiban penyampaian laporan keuangan berkala. Peraturan tersebut sesuai dengan **teori kepatuhan** (*compliance theory*) yang dikemukakan oleh Tyler Saleh (2004). Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Menurut Tyler Saleh (2004) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai

moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Menurut Zain dan Wijoyanti (2010) kepatuhan pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban 14 perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materil:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan materil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai undang-undang.

Sedangkan menurut Fidel (2010) mendefinisikan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu antara lain:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi :

a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.

b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut. 15

c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.

2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

3) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu dan Rahayu (2010) adalah: “Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.” Adapun menurut Sidik dan Rahayu (2010), mengemukakan bahwa “Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/ atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini yaitu : Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan, Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak

terutang atas penghasilan yang diperoleh dan menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Wajib pajak orang pribadi sendiri dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu (WP OPPT) serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh passive income. Perbedaan antara WPOP yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan WP OPPT adalah WPOP yang menjalankan usaha merupakan WP pengusaha maupun pegawai yang memiliki penghasilan lain dari kegiatan usaha di luar pendapatan gaji, sedangkan WP OPPT merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan yang memiliki tempat usaha berbeda dengan domisili lebih dari satu Berdasarkan Undang-Undang No.36 tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas UU Nomor 7 tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat di bagi menjadi delapan yaitu:

1. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh: Pegawai swasta, PNS
2. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Usaha. Contoh: Pengusaha toko emas, Pengusaha Industri Mie Kering.
3. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Pekerjaan bebas. Contoh: Dokter, Notaris, Akuntan, Konsultan.
4. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan pemodalannya seperti Bunga pinjaman, royalti.
5. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final. Contoh: seperti Bunga deposito, hadiah undian

6. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: Seperti bantuan, sumbangan

7. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: Seperti bunga, royalti PPh Pasal 24

8. Wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: Seperti Pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter.

2.3 Kewajiban Moral (X1)

Etika perasaan bersalah dan prinsip hidup merupakan hal yang dikategorikan ke dalam kewajiban moral yang diwajibkan kepada setiap individu. Menurut Ajzen (2002) dan Putri (2012) menyatakan bahwa etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Kewajiban moral tidak dipaksakan dari luar tetapi diperintahkan dari dalam diri oleh hati nurani dan moral individu. Menurut Mustikasari (2007). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini yaitu : Melanggar etika, Perasaan bersalah dan Prinsip hidup. Kewajiban moral juga 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. 30
- 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).

2.3.1 Lingkungan Sosial (X2)

Lingkungan sosial merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari manusia sebagai makhluk sosial yang akan selalu saling bergantung satu sama lain dan juga mempedulikan keberadaan orang lain. Lingkungan sosial menjadi salah faktor yang dapat mempengaruhi seseorang atau kelompok dalam melakukan sesuatu tindakan serta perubahan perilaku setiap individu. Dalyono mendefinisikan bahwa lingkungan sosial adalah semua orang/manusia yang mempengaruhi seseorang, baik pengaruh secara langsung maupun tidak langsung Dalyono (2015). Lingkungan sosial terdiri dari lingkungan keluarga, teman, jaringan sosial dan lainnya yang mempengaruhi seseorang Prasetyo (2015). Stroz menambahkan bahwa lingkungan sosial merupakan semua kondisi-kondisi dalam

dunia yang dengan cara-cara tertentu dapat mempengaruhi tingkah laku seseorang, termasuk pertumbuhan dan perkembangan atau *life processe*, yang dapat pula dipandang sebagai penyiapan lingkungan (*to provide environment*) bagi generasi yang lain Stroz(2017). Purwanto mengemukakan bahwa “lingkungan sosial adalah semua orang atau manusia lain yang mempengaruhi kita” Purwanto (2017). Menurut Amsyari dan Masgawati, (2017) lingkungan sosial merupakan “manusia-manusia lain yang ada disekitarnya seperti tetangga-tetangga, teman-teman, bahkan juga orang lain disekitarnya yang belum kenal”. Manusia/individu akan melihat lingkungan sekitar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Mereka saling mengamati dan melihat lingkungan sekitar dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Jika kondisi lingkungannya baik (taat aturan), maka individu akan termotivasi untuk mematuhi peraturan perpajakan dengan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku Salam (2015). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan sosial dalam lingkup perpajakan adalah segala sesuatu yang terdapat di sekitar manusia yang dapat memberikan pengaruh pada manusia tersebut, serta manusia-manusia lain yang ada di sekitarnya, seperti tetangga-tetangga, teman-teman, bahkan juga orang lain di sekitarnya yang belum dikenal sekalipun. Lingkungan sosial terdiri dari keluarga, teman, jaringan sosial dan lainnya yang mempengaruhi seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung. Jika seseorang berada di lingkungan yang baik (patuh terhadap kewajiban perpajakannya) maka masyarakat akan termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika lingkungan sekitar kerap melanggar peraturan. Masyarakat menjadi saling meniru untuk tidak mematuhi peraturan karena dengan membayar pajak, mereka merasa rugi telah membayarnya sementara yang lain tidak. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini yaitu : Menurut Novitasari (2017) Lingkungan mendukung perilaku patuh terhadap pajak dan Lingkungan mendorong untuk melaporkan pajak dengan benar tanpa mengurangi beban pajak.

2.3.2 Kualitas Pelayanan (X3)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono dan Chandra (2011), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo dan Tjiptono (2011), “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and is sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2011), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dan Chandra (2011), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang

disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Menurut Tjiptono (2011), “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik. Menurut Lewis dan Chandra (2011), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Parasuraman (2011), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

Menurut Kotler Rusydi (2008), ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

(1) Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

(2) Keandalan (*Reliability*) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

(3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

(4) Jaminan (*Assurance*) Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

(5) Empati (*Empathy*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini yaitu : Kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi.

2.3.4 Sanksi Perpajakan (X4)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo (2011). Sanksi perpajakan dapat dikatakan jaminan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati /dipatuhi oleh wajib pajak untuk tidak melakukan tindakan melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum atau tata cara perpajakan Siti Resmi (2009). Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka Wajib Pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum.

Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga

pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Penelitian Siti Masruroh dan Zulaikha (2013) “wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya”. Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dan sanksi pidana memiliki perbedaan yaitu sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda dan kenaikan, sedangkan sanksi pidana berupa pidana kurungan, atau pidana denda dan pidana yang berupa penjara. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan. Beberapa pengetahuan mengenai sanksi perpajakan menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu alat yang digunakan sebagai jaminan untuk Wajib Pajak mematuhi semua peraturan perpajakan, dari hak hingga kewajiban apa yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak. Apa bila wajib pajak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka akan dikenai hukuman.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan kepatuhan pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, adapun diantaranya sebagai berikut :

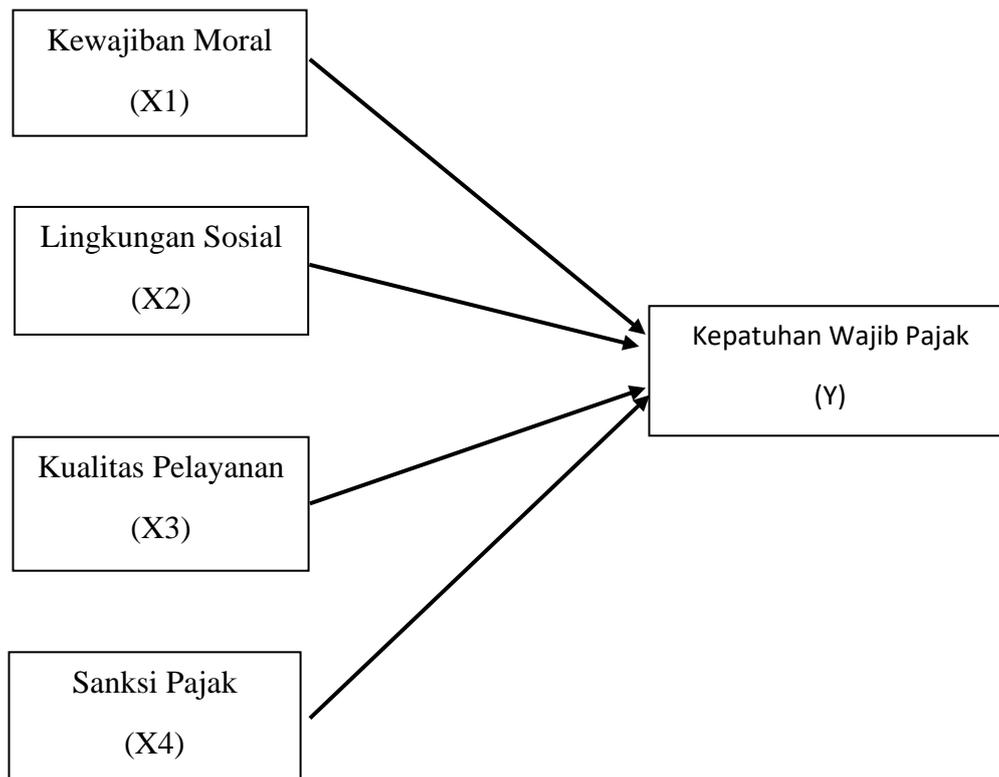
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Zara Durah Nabilla, 2018	Pengaruh kewajiban moral dan lingkungan social terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha pada KPP Bantul	Hasil penelitian ini adalah kewajiban moral dan lingkungan social pengusaha berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha.
Ryan Dwi Setyawan (2018)	Pengaruh modernisasi system administrasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan e-SPT (studi kasus pada wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak wilayah Bandar lampung	Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini modernisasi system administrasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak diperoleh bahwa berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Putu Aditya Pranata dan Putu Ery Setiawan, 2015.	Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak dilaksanakan pada tahun 2015.	Hasil penelitian ini adalah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Prasetyo Rudi Adi Minarto, Hamidah Nayati, Fransisca Yaningwati, 2015	Pengaruh karakteristik individu budaya lingkungan sosial terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan (studi wajib orang pribadi di KPP Pratama malang utara)	Hasil penelitian ini adalah karakteristik individu budaya lingkungan social berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan
Adi Guna, 2013.	Pengaruh tingkat penghasilan, persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, lingkungan sosial dan sanksi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pada tahun 2013.	Hasil penelitian ini adalah tingkat penghasilan sensus pajak nasional, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, lingkungan social dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang digunakan secara sistematis dapat dirumuskan sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.6 Bangunan Hipotesis

2.6.1 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya Ajzen (2002). Menurut Wenzel (2005) moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya Ho (2009).Aspek moral dalam

kepatuhan perpajakan meliputi kewajiban moral seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan kesadaran moral yang dimiliki oleh fiskus dalam mengelola pajak. Kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak akan memiliki tanggung jawab terhadap pembiayaan negara dengan adanya pembayaran pajak. Wajib pajak yang mempunyai sadar akan kewajiban moral sebagai warga negara yang baik dalam melaksanakan kewajiban pajaknya berbeda dengan warga negara yang tidak sadar akan kewajiban moral. Apabila wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab terhadap kewajiban bernegara maka wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dengan demikian diharapkan dengan aspek moralitas dari wajib pajak akan meningkatkan kecenderungan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya salman (2008).

Hasil penelitian dari Zara (2018) menyatakan bahwa Kewajiban moral berpengaruh positif dan searah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan peneliti dan membuktikan bahwa kewajiban moral mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

H1 : Kewajiban Moral berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.6.2 Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Lingkungan sosial merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang atau kelompok untuk dapat melakukan sesuatu tindakan serta perubahan perilaku setiap individu. Apabila wajib pajak berada pada lingkungan yang tidak kondusif, wajib pajak tersebut akan cenderung lebih mendukung wajib pajak untuk tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya. Lingkungan yang tidak kondusif seperti lingkungan sosial wajib pajak yang rendah akan kesadaran pajaknya sehingga hal tersebut bisa membuat wajib pajak menjadi tidak patuh. Dengan Demikian apabila wajib pajak berada dalam lingkungan sosial yang memiliki kesadaran pajaknya tinggi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Minarto dan Fransisca (2015). Dalam Penelitian Zara (2018) menyatakan bahwa Lingkungan Sosial berpengaruh positif dan searah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

H2 : Lingkungan Sosial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sampara (1999) dan Hardiyansyah (2011), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan public tersebut. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu: Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat. Dalam penelitian Ryan (2018) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak,

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.6.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan, Mardiasmo (2011). Jatmiko(2006) menyatakan pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar

kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya Vogelet (2006) menyatakan pembayar pajak cenderung menghindari pajak jika mereka menganggap sistem pajak tidak adil. Hal tersebut menunjukkan pentingnya persepsi keadilan pajak termasuk pengenaan sanksi perpajakan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) Tingginya kesadaran akan hukuman dari sanksi perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda pajak yang akan merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai denda. Adanya sanksi tersebut akan mendorong meningkatnya kepatuhan perpajakan. Dalam penelitian Ryan (2018) menyatakan bahwa peningkatan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.