

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

P-2

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di
Kabupaten Klaten)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

RIANA WIDIASTUTI

NIM. 12030110141157

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Riana Widiastuti
Nomor Induk Mahasiswa : 12030110141157
Judul Skripsi : **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi
Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan P-2
(Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten)**
Dosen Pembimbing : Herry Laksito, SE. M. Adv. Acc, Akt

Semarang, 01 Februari 2014

Dosen Pembimbing,



(Herry Laksito, SE. M. Adv. Acc, Akt)




NIP. 19690506 199903 1002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Riana Widiastuti
Nomor Induk Mahasiswa : 12030110141157
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi
Judul Skripsi : **FAKTOR – FAKTOR yang
MEMPENGARUHI KEPATUHAN PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN P2 (STUDI pada
WPOP di KABUPATEN KLATEN)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 12 Februari 2014

Tim Penguji:

1. Herry Laksito, SE. M. Adv. Acc, Akt (.....)
2. Dr. H. Agus Purwanto, S.E., M.Si., Akt (.....)
3. Shiddiq Nur Rahardjo, S.E., M.Si., Akt (.....)

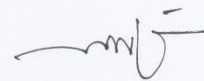
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Riana Widiastuti, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Faktor-Faktor Pengaruh *Tax Compliance* pada Pajak Bumi dan Bangunan P-2 (Studi Kasus WPOP di Kabupaten Klaten)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 29 Desember 2013

Yang membuat pernyataan,



Riana Widiastuti

NIM. 12030110141157

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Worry is a total waste of time. It doesn't change anything. All it does is steal your joy and keep you very bussy doing nothing. (@ihatequotes)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

My Super Hero (Ayah), The Greatest Mom,

My little sister (Citra) dan Fajar Bekti N

Keluarga Besar R2 Akuntansi 2010

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate variables behave attitude, subjective norm, perceived behavioral control, awareness, knowledge of sanctions and services tax on taxpayer compliance behavior on Land and Building Tax in Klaten district.

Respondents used in the study was an individual taxpayer in the district Klaten. Furthermore, sampling method to collect data was from 100 respondents to apply the method of purposive sampling. Multiple linear regression analysis was used to analyze research data.

The test results in the study show that attitudes behave, subjective norms, perceived behavioral control, consciousness, service tax affect taxpayer behavior to obey to taxation. While knowledge of tax penalties do not affect taxpayer behavior to obey to taxation. This is because only provides insight and knowledge of the general picture that is not quite create a positive perception of taxpayers to comply with tax regulations. Furthermore, the perception created by the taxpayer is not influenced by knowledge of the tax penalties are owned by the taxpayer.

Keywords: attitude behavior, subjective norm, perceived behavioral control, awareness, knowledge of tax penalties, tax services, tax compliance.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah meneliti variabel sikap berperilaku, norma subyektif, kontrol berperilaku yang dipersepsikan, kesadaran, pengetahuan atas sanksi dan pelayanan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak pada Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Klaten.

Responden yang digunakan dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten. Selanjutnya, metode penentuan sampel untuk mengumpulkan data dari 100 responden dengan menerapkan metode *purposive sampling*. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan analisis data penelitian.

Hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan bahwa sikap berperilaku, norma subyektif, kontrol berperilaku yang dipersepsikan, kesadaran (*conscious*), pelayanan pajak (*tax service*) mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk patuh terhadap perpajakan. Sedangkan pengetahuan atas sanksi pajak tidak mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk patuh terhadap perpajakan. Hal tersebut disebabkan karena pengetahuan hanya memberikan wawasan dan gambaran secara umum sehingga tidak cukup menciptakan persepsi positif wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Selanjutnya, persepsi yang diciptakan oleh wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pengetahuan atas sanksi pajak yang dimiliki oleh wajib pajak.

Kata kunci: sikap berperilaku, norma subyektif, kontrol berperilaku yang dipersepsikan, kesadaran, pengetahuan atas sanksi pajak, pelayanan pajak, kepatuhan pajak.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas berkat rahmat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan P2 (Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten)* sebagai prasyarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak:

1. Prof. Drs. Mohamad Nasir, M.Si., Akt., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
2. Herry Laksito, SE. M. Adv. Acc, Akt selaku dosen pembimbing yang selama proses penyusunan skripsi telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar dan tepat waktu.
3. Dr. Hj. Zulaikha, M.Si., Akt selaku dosen wali yang memberikan dukungan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, khususnya Dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua yang tersayang, Bapak Yulihadi, SH.MM dan Ibu Pujiastuti, Bsc, serta Adikku Melisa Citra Wardhani terimakasih atas

dukungan, doa dan semangat yang diberikan hingga hari ini kepada penulis.

6. Fajar Bekti Nugroho, terimakasih untuk *sharing* selama enam tahun dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi, semoga Allah SWT memberikan jalan bagi kita agar dapat terus bersama-sama.
7. Sahabat-sahabat terbaikku Akuntansi 2010: Kedua sahabat perjuanganku sepanjang masa (Kumala Shinta dan Dias Nurmalasari) terimakasih atas cinta dan kasihnya, kalian selalu ada dalam suka dan duka selama 7 semester menempuh kuliah, penulis berharap semoga selamanya kita terus bersama-sama seperti keluarga, serta sahabat-sahabat kesayanganku (Bunga, Marcel, Claudia, Vyra, Margi, Christa, Mayang, dan Janet) terimakasih atas semangat, dukungan dan kekeluargaan yang tidak terkira, semoga selamanya kita terus menjadi keluarga besar.
8. Seluruh anggota kelas C akuntansi regular 2, anggota KBA (kunyil, waskito, robby, adi pinter) nurcholis sahabat rosul, simo, mbuk, dindung, vino kiting, ting-ting, vokalis kangen band, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah bersama-sama selama ini menjadi bagian dari keluargaku di Semarang.
9. Sabrina, Devi, Arya dan sahabat perjuanganku Kumala, terimakasih teman-teman terkasih bimbingan skripsi telah menjadi teman *sharing*

dan berbagi ilmu, semoga cita-cita kelulusan kita bersama dapat tercapai dan sukses selalu.

10. Semua teman-teman KKN Botomulyo, Kendal (Robby, Faninda, Sela, Janet, Nurul) terimakasih telah bersama-sama selama 35 hari satu atap bersama dalam suka dan duka, semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.
11. Teman terkasih Aldila, terimakasih selalu ada saat suka dan duka, menemani menjilid proposal tengah malam serta selalu memberikan motivasi dan inspirasi kepada penulis, semoga kita terus menjadi saudara hingga kelak nanti.
12. Keluarga besar Akuntansi Universitas Diponegoro R2 2010, terimakasih karena selama proses *study* di Universitas Diponegoro telah memberikan arti penting, semoga silaturahmi keluarga besar Akuntansi dapat kita jalin sampai kapanpun.
13. Semua teman-teman terkasih yang telah menunggu penulis hingga selesai sidang skripsi, serta seluruh pihak yang memberikan dukungan dan doa melalui sms, line, bbm, facebook dan twitter.
14. Seluruh pihak yang mendukung penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi penulis belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan input dari pembaca berupa saran maupun kritik agar lebih baik di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat

membuka wawasan yang lebih luas sehingga memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 01 Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iiiv |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 13 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 15 |
| 1.4 Sistematika Penulisan..... | 16 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 18 |
| 2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.1.1 Teori Atribusi | 18 |
| 2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial..... | 20 |
| 2.1.3 <i>Theory of Planned Behavior</i> | 22 |
| 2.1.4 Perpajakan | 23 |
| 2.1.5 Objek Pajak Bumi dan Bangunan | 26 |
| 2.1.6 Subjek Pajak..... | 26 |

| | | |
|--------------------------------|--|----|
| 2.1.7 | Sikap Berperilaku..... | 27 |
| 2.1.8 | Norma Subyektif..... | 28 |
| 2.1.9 | Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan..... | 29 |
| 2.1.10 | Kesadaran..... | 29 |
| 2.1.11 | Sanksi Pajak..... | 30 |
| 2.1.12 | Pelayanan Pajak..... | 31 |
| 2.1.13 | Kepatuhan Pajak..... | 32 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu..... | 33 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran..... | 41 |
| 2.4 | Hipotesis..... | 43 |
| 2.4.1 | Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (<i>tax compliance</i>)..... | 44 |
| 2.4.2 | Pengaruh Norma Subyektif terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (<i>tax compliance</i>)..... | 45 |
| 2.4.3 | Pengaruh Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (<i>tax compliance</i>)..... | 46 |
| 2.4.4 | Pengaruh pelayanan pajak terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (<i>tax compliance</i>)..... | 47 |
| 2.4.5 | Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (<i>tax compliance</i>)..... | 48 |
| 2.4.6 | Pengaruh kesadaran (<i>conscious</i>) terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (<i>tax compliance</i>)..... | 49 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 50 |
| 3.1 | Definisi dan Operasionalisasi Variabel..... | 50 |
| 3.1.1 | Variabel Dependen..... | 50 |
| 3.1.2 | Variabel Independen..... | 51 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel Penelitian..... | 56 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----|
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data | 58 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data | 58 |
| 3.5 | Metode Analisis Data | 59 |
| 3.5.1 | Statistik Deskriptif | 59 |
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas dan Uji Validitas | 59 |
| 3.5.3 | Uji Asumsi Klasik | 60 |
| 3.5.4 | Model Regresi | 64 |
| 3.5.5 | Analisis Regresi (Pengujian Hipotesis)..... | 65 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 68 |
| 4.1 | Deskripsi Objek Penelitian | 68 |
| 4.1.1 | Statistik Deskriptif | 69 |
| 4.2 | Analisis Data | 82 |
| 4.2.1 | Uji Kualitas Data..... | 82 |
| 4.2.2 | Uji Asumsi Klasik | 87 |
| 4.2.3 | Analisis Regresi Berganda (Pengujian Hipotesis) | 94 |
| 4.3 | Pembahasan | 101 |
| 4.3.1 | Hipotesis 1..... | 101 |
| 4.3.2 | Hipotesis 2..... | 102 |
| 4.3.3 | Hipotesis 3..... | 103 |
| 4.3.4 | Hipotesis 4..... | 104 |
| 4.3.5 | Hipotesis 5..... | 105 |
| 4.3.6 | Hipotesis 6..... | 106 |
| BAB V PENUTUP..... | | 108 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 108 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian | 109 |
| 5.3 | Saran | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 112 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2009 -2013..... | 2 |
| Tabel 1.2 Tabel Penerimaan PBB Kabupaten Klaten | 5 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian..... | 69 |
| Tabel 4.2 Statistik Deskriptif pada masing-masing variabel..... | 70 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Sikap Berperilaku Responden..... | 70 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Norma Subyektif Responden..... | 72 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Kontrol Keperilakuan Responden..... | 75 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Kesadaran Responden sebagai WP..... | 77 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Pengetahuan Responden tentang Sanksi Perpajakan..... | 79 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Pajak..... | 80 |
| Tabel 4.9 Deskripsi <i>Tax Compliance</i> Responden..... | 82 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas..... | 83 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas..... | 85 |
| Tabel 4.12 Uji Normalitas..... | 88 |
| Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas..... | 91 |
| Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas Glejser..... | 93 |
| Tabel 4.15 Rekapitulasi Perhitungan t-value..... | 95 |
| Tabel 4.16 Koefisien Determinasi..... | 96 |
| Tabel 4.17 Perhitungan F-value..... | 97 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik t..... | 98 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 43 |
| Gambar 4.1 Histogram..... | 89 |
| Gambar 4.2 Normal P-Plot..... | 90 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran A Kuesioner..... | 115 |
| Lampiran B Hasil Tabulasi Data..... | 122 |
| Lampiran C Hasil Output SPSS (Uji Reliabilitas dan Validitas)..... | 123 |
| Lampiran D Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik)..... | 127 |
| Lampiran E Hasil Output SPSS (Analisis Regresi Berganda)..... | 132 |

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bagian ini akan diuraikan berbagai alasan yang mendasari latar belakang dilakukannya penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan di wilayah Kabupaten Klaten. Fokus utama penelitian ini adalah rumusan masalah. Pada bab ini akan diuraikan rumusan masalah mengenai konsep penelitian yang membutuhkan pemecahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, pajak merupakan bagian dari sumber penerimaan negara yang dianggap paling potensial untuk meningkat oleh karena itu, pajak digunakan sebagai sumber pembiayaan negara dan target penerimaan pajak setiap tahun maka pajak diharapkan dapat terus ditingkatkan. Hal tersebut didukung dengan banyaknya kegiatan yang dilaksanakan pemerintah sehingga membutuhkan dana setiap tahun semakin meningkat yang tercermin dari struktur penerimaan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Selanjutnya, definisi pajak menurut (Kolodziej, 2011) pajak merupakan kontribusi moneter yang wajib bagi penerimaan negara, dinilai dan dipaksakan oleh pemerintah pada suatu kegiatan, kenikmatan, pengeluaran, pendapatan, pekerjaan, hak istimewa, properti dari individu dan organisasi.

Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Peran penerimaan pajak penting bagi suatu Negara maka pemerintah setiap tahun selalu mengupayakan agar penerimaan di sektor perpajakan dapat meningkat. Peningkatan penerimaan dalam negeri pada sektor perpajakan dan non pajak dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pajak merupakan salah satu elemen penting dalam mengelola pendapatan nasional, terutama di negara maju dan telah memainkan peran penting dalam masyarakat beradab sejak ribuan tahun yang lalu (Lymer dan Oats, 2009: 1 dalam Palil, 2010). Di Indonesia, Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak merupakan tonggak pemerintah dalam mengelola sektor perpajakan maka peningkatan pajak yang sudah dicapai dari tahun 2009 hingga tahun 2013 merupakan salah satu hasil kinerja Dirjen Pajak.

Tabel 1.1
Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2009 - 2013
(dalam triliun rupiah)

| Tahun | Penerimaan Pajak | Penerimaan Bukan Pajak | TOTAL |
|-------|------------------|------------------------|-----------|
| 2009 | 619.922 | 227.174 | 847.096 |
| 2010 | 723.307 | 268.942 | 992.249 |
| 2011 | 873.874 | 331.472 | 1.205.346 |
| 2012 | 1.016.237 | 341.143 | 1.357.380 |
| 2013 | 1.192.994 | 332.196 | 1.525.190 |

Sumber : www.bps.go.id, 2013

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak meningkat setiap tahunnya dan memiliki proporsi yang lebih besar dari pada penerimaan selain sektor pajak. Namun, beberapa permasalahan mengenai perpajakan masih harus dihadapi oleh pemerintah Indonesia yang sampai saat ini masih membutuhkan jalan penyelesaian oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Beberapa permasalahan yang masih dihadapi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepercayaan rakyat Indonesia yang menurun akibat munculnya berbagai kasus pidana pada pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang melakukan pelanggaran ketika menjalankan tugasnya.
2. Rasio tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia cukup rendah.
3. Terjadinya *gap* atau kesenjangan antara jumlah pendapatan pajak yang seharusnya diterima dengan realisasinya.
4. Dibandingkan dengan total penduduknya, tingkat keaktifan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak masih rendah.

Pemerintah sejauh ini telah melakukan berbagai usaha untuk mencapai target penerimaan pemerintah yang telah ditetapkan agar permasalahan dalam Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pemerintah daerah dapat berkurang. Salah satu usaha pemerintah dalam hal ini adalah menciptakan reformasi perpajakan yaitu reformasi pada peraturan perundang-undangan pajak dan reformasi administrasi.

Dalam rangka meningkatkan penerimaan daerah dari sektor perpajakan, maka pemerintah juga melakukan amandemen pada peraturan perundang-

undangan di bidang pajak dan retribusi daerah. Tindakan pemerintah tersebut merupakan peran serta pemerintah dan dukungan pelaksanaan otonomi daerah sehingga hubungan sektor keuangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah menjadi lebih baik. Salah satu amandemen undang-undang yang telah dibuat oleh pemerintah Indonesia berkaitan dengan pajak adalah amandemen pada Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) UU No.28 Tahun 2009.

Sesuai dengan pernyataan Pasal 1 UU Pajak Bumi dan Bangunan yang menunjukkan bahwa bumi adalah permukaan bumi (perairan) dan tubuh bumi yang berada dibawahnya. Sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/ atau perairan yang diperuntukkan sebagai tempat tinggal, atau tempat berusaha, atau tempat yang dapat diusahakan.

PBB-P2 mulai tahun 2009 sudah diberlakukan UU. No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Selanjutnya, terjadi pengalihan kegiatan pendataan, penilaian, proses penetapan, kegiatan administrasi hingga pemungutan atau penagihan dan pelayanan PBB-P2 yang kemudian diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota). Pemerintah mengalihkan pajak bumi dan bangunan menjadi pajak daerah supaya tercipta kemudahan dalam pelayanan pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Tabel 1.2
Tabel Penerimaan PBB Kabupaten Klaten
Tahun 2010 – 2013

| Tahun | Potensi PBB | Realisasi | Gap (kesenjangan) | % |
|-------|----------------|----------------|----------------------|-------|
| 2010 | 17.680.170.029 | 10.750.604.412 | 6.929.565.617 | 61% |
| 2011 | 17.944.268.758 | 10.723.117.534 | 7.221.151.224 | 60% |
| 2012 | 18.907.153.919 | 11.561.012.434 | 7.346.141.485 | 61% |
| 2013 | 18.327.842.171 | 9.330.228.721 | 8.997.613.450 | 50,9% |

Sumber : DPPKAD Kabupaten Klaten, 2013

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa realisasi pajak yang diterima menurun sehingga meningkatkan kesenjangan pajak di Kabupaten Klaten dari tahun 2010 hingga tahun 2013. Potensi PBB telah ditetapkan oleh pemerintah pusat setiap tahun menuntut kinerja pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penerimaan Negara di sektor pajak salah satunya adalah pajak bumi dan bangunan.

Seiring berlakunya undang-undang yang baru, maka pajak bumi dan bangunan dialihkan menjadi pajak daerah sehingga pemerintah daerah dituntut untuk siap agar penerapannya berjalan dengan baik. Namun di Kabupaten Klaten, sejak diberlakukannya PBB sebagai pajak daerah terjadi kesenjangan pada penerimaan pajaknya. Oleh karena itu, agar pelaksanaan kewajiban wajib pajak dapat dilaksanakan oleh seluruh masyarakat maka harus diimbangi dengan wujud

pelayanan perpajakan (*tax service*) oleh pemerintah, penyuluhan pajak (*tax dissemination*) terutama untuk daerah serta pengawasan perpajakan (*law enforcement*). Apabila ketiga fungsi tersebut telah dilaksanakan dengan baik dan benar, maka harapan pemerintah akan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada wajib pajak dapat meningkat. Namun kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan sukarela pada masyarakat masih rendah (Laksono, 2011). Kenyataan yang ada di Indonesia, menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari *tax gap* dan *tax ratio* (Saraswati, 2012). Hingga sekarang, masih terdapat selisih yang cukup besar antara penerimaan pajak dengan yang seharusnya diterima (Agustiantono, 2012).

Internal Revenue Service (IRS) dalam (Bickley, 2012) mendefinisikan *tax gap bruto* sebagai perbedaan antara kewajiban pajak yang dikenakan oleh hukum untuk suatu tahun pajak tertentu dan jumlah pajak bahwa wajib pajak membayar secara sukarela dan tepat waktu untuk tahun tersebut. Hal tersebut menunjukkan timbulnya *net tax gap* sebagai jumlah *tax gap bruto* yang tidak dibayar dan pembayaran pajak lainnya yang terlambat dilakukan untuk tahun tersebut. Selain itu, besarnya *tax gap* juga mencerminkan tingkat kepatuhan dan penilaian atas persepsi seseorang dalam membayar pajak. Semakin tinggi *tax gap* maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin buruk dan sebaliknya. Selanjutnya, upaya pemerintah supaya target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran (*consciousness*) dan kepatuhan pajak (*tax compliance*) Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Pemerintah telah menjalankan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak salah satunya pajak bumi dan bangunan salah satunya melalui upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan secara sukarela dapat meningkatkan penerimaan pajak. Oleh karena itu, tugas yang terpenting bagi aparat perpajakan adalah membangkitkan kesadaran pajak (*tax consciousness*). Mengingat kesadaran (*consciousness*) dan kepatuhan memenuhi kewajiban pajak merupakan salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu dikaji secara intensif mengenai faktor kepatuhan Wajib Pajak.

Upaya untuk memperkecil selisih realisasi pajak dengan potensi pajak masih mengalami beberapa kendala yang harus dihadapi. Rendahnya kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban pajak disebabkan karena masyarakat belum cukup yakin dengan Undang-Undang Perpajakan di Indonesia. Selain itu terdapat pula adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak (Agustiantono, 2012). Hal tersebut menciptakan kondisi masyarakat untuk mencoba-coba menghindari kewajiban membayar pajaknya. Disisi lain, transparansi mengenai penggunaan anggaran pajak belum dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut karena pemungutan pajak bukan hanya sebatas memungut saja, tetapi juga dibutuhkan penjelasan mengenai penggunaan dana anggaran pajak yang akan digunakan untuk kegiatan apa saja. Apakah benar semua alokasi dana yang bersumber dari kontribusi pajak digunakan secara tepat dalam rangka mencapai pembangunan nasional yang adil dan merata untuk masyarakat Indonesia (Agustiantono, 2012).

Penelitian mengenai *tax compliance* berdasarkan pendekatan perilaku (*behavioral approach*) dilakukan oleh Wenzel (2004) menunjukkan bahwa norma sosial berpengaruh negatif terhadap perilaku WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun demikian, perbedaan ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Bobek, *et.al* (2007) yang menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian mengenai norma juga dilakukan oleh Cullis, *et.al* (2011). Penelitian yang dilakukan Cullis, *et.al* (2011) menghasilkan hubungan yang positif dan negatif terhadap kedua jenis responden yang berbeda. Pada penelitian Cullis, *et.al* (2011) responden dari mahasiswa ekonomi dan mahasiswa non ekonomi menghasilkan pengaruh yang berbeda terhadap keputusan dalam membayar pajak.

Norma subjektif merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk memprediksi suatu perilaku seseorang salah satunya adalah perilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Norma subyektif (*subjective norms*) adalah persepsi yang dimiliki oleh individu mengenai pengaruh sosial dalam membentuk suatu perilaku tertentu (Ajzen, 1988 dalam Mutikasari, 2007). Norma wajib pajak objek pribadi tentu sebagian besar didasarkan pada proses pembelajaran sosial dan penyerapan dari lingkungan oleh karena itu, akan memiliki basis sosial (Schwartz, *et al* (1977) dalam Wenzel 2004). Norma subyektif dapat membentuk perilaku individu untuk setuju atau menolak pandangan yang dimiliki orang lain. Apabila perilaku yang ditunjukkan oleh individu sesuai dengan pandangan yang dimiliki orang lain, maka perilaku tersebut akan terus menerus dilakukan dalam masyarakat. Namun apabila perilaku yang ditunjukkan tidak diterima oleh orang

lain, maka hal tersebut tidak akan diulangi lagi oleh individu (Agustiantono, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) menunjukkan pengaruh sikap berpengaruh positif terhadap *tax compliance*. Namun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Nicoleta (2011) menyatakan bahwa sikap wajib pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan pajak dianggap kurang sesuai, dalam penelitian ini sikap wajib pajak memberikan hubungan negatif.

Sikap (*attitude*) berkaitan dengan evaluasi kepercayaan (*belief*) seseorang atas perasaan positif maupun negatif dalam menciptakan suatu perilaku. Sikap mendorong individu sesuai dengan evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh individu.

Di dalam *Theory of planned of behavior*, sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) dipengaruhi oleh kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavior beliefs*) dimana kepercayaan ini merupakan kepercayaan yang dimiliki oleh individu akan hasil dari suatu dari perilaku dan evaluasi atas hasil yang dilakukan (Jogiyanto, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) menunjukkan bahwa kontrol keperilakuan yang dipersepsikan memberikan pengaruh negatif terhadap perilaku untuk tidak mematuhi pajak. Namun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Pangestu (2012) mengungkapkan bahwa kontrol keperilakuan yang dipersepsikan memberikan pengaruh positif terhadap niat WP untuk mematuhi perpajakan.

Dalam konteks materi perpajakan, kontrol keperilakuan dapat disebutkan sebagai ukuran pengendalian yang dimiliki oleh wajib pajak dalam menciptakan perilaku untuk mematuhi atau tidak mematuhi peraturan perpajakan. Hal ini

berdasarkan atas asumsi bahwa kontrol keperilakuan yang dipersepsikan oleh individu akan memberikan implikasi berupa motivasi terhadap orang tersebut (Agustiantono, 2012).

Thúc (2013) melakukan penelitian mengenai sanksi dan pelayanan publik (*tax service*) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak dan pelayanan publik (*tax service*) berpengaruh positif terhadap *tax compliance*. Hasil penelitian yang sama mengenai sanksi pajak juga dihasilkan dari penelitian yang dilakukan oleh Palil (2010) dan Nicoleta (2011). Survey penelitian mengungkapkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun demikian, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan dari penelitian yang dilakukan oleh Kolodziej (2010). Menurut peneliti tersebut, pengetahuan atas sanksi perpajakan menghasilkan hubungan negatif terhadap *tax behavior*.

Pengenaan sanksi perpajakan pada dasarnya digunakan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam menciptakan keputusan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Peran pengetahuan pajak sangat penting bagi Wajib Pajak karena memiliki kewajiban memahami peraturan perundang-undangan mengenai sanksi perpajakan. Pengetahuan menurut Widayati dan Nurlis (2010) mengungkapkan bahwa pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Apabila WP memiliki pemahaman mengenai pengetahuan akan sanksi pajak maka diharapkan WP mampu mengetahui konsekuensi hukum yang akan diterima atas tindakan yang dilakukannya.

Layanan merupakan bentuk perilaku yang ditawarkan dari suatu pihak untuk pihak yang lain, yang mampu memberikan manfaat pada waktu dan kondisi tertentu sehingga pada akhirnya menimbulkan respon balik dari pihak yang menerima layanan.

Pelayanan pajak merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk membantu peningkatan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban pajaknya apabila WP merasa puas dengan kualitas jasa yang diterima. Hal ini disebabkan karena WP sebagai konsumen yang menikmati layanan jasa, sehingga kualitas jasa dapat menciptakan penilaian terhadap keunggulan suatu jasa.

Penelitian yang dilakukan oleh Utami, *et.al* (2012) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak. Namun demikian, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2007) menunjukkan bahwa kesadaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Perilaku juga merupakan kumpulan *action* atau *reactions* suatu objek. Perilaku itu sendiri sebenarnya dapat dilakukan secara sadar (*conscious*) atau tidak sadar, terus terang atau secara diam-diam, *voluntire* atau tidak sukarela. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa perilaku wajib pajak merupakan kumpulan tindakan aksi dan reaksi terhadap kebijakan pemerintah.

Penelitian ini mencoba mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Kolodziej (2011). Adapun perbedaan penelitian ini terdapat dalam hal penentuan kriteria responden, objek penelitian dan populasi. Selain itu, penggunaan *Theory*

of Planned Behavior juga digunakan untuk memprediksikan perilaku WP pada penelitian ini. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah WP yang berdomisili di Kabupaten Klaten lebih dari 1 tahun dan memenuhi syarat obyektif yaitu memiliki objek PBB yang kena pajak dan memperoleh manfaat atas objek kena pajak tersebut.

Objek dalam penelitian ini juga berbeda yaitu berada di lokasi Kabupaten Klaten dengan menggunakan pajak bumi dan bangunan. Alasan mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Kolodziej (2011) karena masih terdapat kesenjangan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Klaten yang terjadi akibat kepatuhan WP yang masih rendah.

Pendekatan mengenai perilaku dalam menilai tingkat kepatuhan Wajib Pajak menarik untuk diteliti selanjutnya, juga untuk membuktikan bahwa ada faktor yang lain yang dapat mempengaruhi terjadinya perilaku tersebut. Selain itu, penelitian ini juga untuk melihat apakah penetapan target PBB pemerintah daerah yang terlalu rendah juga di latar belakang adanya kepatuhan pajak yang rendah. Keputusan pemerintah daerah dalam menetapkan target yang terlalu rendah apabila terjadi akibat tingkat kepatuhan pajak yang rendah akan menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Selanjutnya, ilmu sosiologis dan psikologi menunjukkan bahwa individu tidak hanya terlahir independen, namun mereka juga harus mampu berinteraksi dengan manusia yang lain memiliki sikap subjektif, keyakinan, norma sosial dan peran yang berbeda.

Penelitian terdahulu mengenai kepatuhan WP (*tax compliance*) telah banyak dilakukan di Indonesia. Namun demikian, masih terdapat beberapa

research gap yang terjadi pada penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, melalui penelitian ini akan diuji pengaruh sikap mematuhi perpajakan (*attitude behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), kesadaran (*conscious*), pengetahuan atas sanksi pajak (*sanctions*) dan pelayanan pajak (*tax service*) berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah menunjukkan keadaan, fenomena, ataupun konsep yang masih memerlukan solusi melalui suatu penelitian. Pada penelitian ini, masalah utama yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten adalah meningkatnya sisa baku atau selisih realisasi pajak dengan potensi pajak sejak 3 tahun terakhir. Pencapaian pajak bumi dan bangunan per September 2013 di Kabupaten Klaten senilai lebih dari Rp. 9,3 milyar. Pencapaian itu lebih rendah dibanding tahun 2012 yang lebih dari Rp. 11,5 milyar. Akibat dari menurunnya penerimaan pajak bumi dan bangunan tersebut maka meningkatkan kesenjangan penerimaan pajak di Kabupaten Klaten. Di Kabupaten Klaten pada tahun 2012 terdapat selisih baku senilai Rp. 7,3 milyar, sedangkan pada tahun 2013 terjadi peningkatan selisih baku senilai Rp. 8,9 milyar. Pencapaian itu berkaitan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Klaten. Oleh karena itu, dilakukan penelitian di Kabupaten Klaten tentang kepatuhan pajak bumi dan bangunan dengan variabel-variabel pembentuk perilaku wajib pajak berupa sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norm*), kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), kesadaran (*conscious*), pengetahuan

atas sanksi pajak (*sanctions*), dan pelayanan pajak (*tax service*). Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Apakah sikap berperilaku (*attitude behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), kesadaran (*conscious*), pengetahuan atas sanksi pajak (*sanctions*), dan pelayanan pajak (*tax service*) berpengaruh terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*tax compliance*)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian menguraikan hasil yang diharapkan setelah proses penelitian dilaksanakan. Manfaat penelitian akan mengungkapkan kegunaan penelitian bagi akademisi dan pemerintah.

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menemukan bukti empiris pengaruh sikap (*attitude*) terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*compliance*).
2. Menemukan bukti empiris pengaruh norma subjektif (*subjectif norms*) terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*compliance*).
3. Menemukan bukti empiris pengaruh kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*compliance*).

4. Menemukan bukti empiris pengaruh kesadaran (*conscious*) terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*compliance*).
5. Menemukan bukti empiris pengaruh pengetahuan atas sanksi pajak (*sanctions*) terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*compliance*).
6. Menemukan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*compliance*).

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak bumi dan bangunan. Selanjutnya, penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi regulator, sebagai wacana ilmiah pentingnya pengawasan terhadap bidang perpajakan di Indonesia, khususnya pajak bumi dan bangunan.
2. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menambah wawasan para pembaca. Pengetahuan bahwa perilaku akan dipegaruhi oleh berbagai faktor di lingkungan kita dan tanpa disadari faktor-faktor eksternal tersebut dapat menciptakan individu yang memiliki karakter. Melalui *Theory Planned Behaviour*, kita dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seperti sikap berperilaku, norma subyektif, dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. Selanjutnya, penelitian ini merupakan pengembangan dari ilmu pengetahuan khususnya

akuntansi sektor publik dan akuntansi perpajakan. Oleh karena itu, bagi akademisi dan pihak-pihak yang menginginkan melakukan penelitian sejenis, hasil penelitian ini sebagai bahan kajian teoritis dan sumber referensi lainnya.

3. Bagi Dinas Pendapatan Daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan mengenai perpajakan sehingga penerimaan pajak daerah dapat meningkat.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memudahkan penjelasan pembahasan dalam penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini mengkaji teori-teori yang melandasi penelitian ini, menguraikan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan memaparkan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas variabel yang digunakan untuk penelitian dan menjelaskan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini membahas deskripsi objek penelitian, analisis data, dan hasil pengujian statistik.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai: (i) landasan teori sebagai dasar penelitian ini dan konsep mengenai kepatuhan pajak meliputi definisi, penyebab dan akibat yang ditimbulkan, (ii) uraian penelitian terdahulu, (iii) pengembangan hipotesis penelitian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang disertai dengan kerangka pemikiran.

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilandasi oleh teori atribusi yaitu teori yang menganalisis timbulnya perilaku untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan. Perilaku seseorang ditentukan oleh persepsi yang dimiliki. Persepsi seseorang dalam menentukan tingkat penilaian mengenai perilaku orang lain dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal yang dimiliki orang tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan teori ini untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Selain itu beberapa teori yang melandasi kepatuhan pajak dan penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, serta pengembangan hipotesis dengan visualisasi kerangka pemikiran akan dijelaskan dalam penelitian ini.

2.1.1 Teori Atribusi

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 orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu

mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*)
2. Konsensus
3. Konsistensi

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

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

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal. Penelitian di bidang perpajakan yang menggunakan dasar teori atribusi salah satunya adalah penelitian Jatmiko (2006).

Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus, sikap WP terhadap kesadaran perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan WP. Hasil penelitian Jatmiko (2006) adalah semua variabel bebas yang digunakan yaitu sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus, sikap WP terhadap kesadaran perpajakan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP.

2.1.2 Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung (Bandura, 1977 dalam Robbins, 1996). Teori ini merupakan perluasan (ekspansi) berdasarkan teori pengkondisian

operan dari Skinner (1971) yaitu teori yang mangandaikan perilaku sebagai suatu fungsi dari konsekuensinya.

Menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

1. proses perhatian (*attentional*)
2. proses penahanan (*retention*)
3. proses reproduksi motorik
4. proses penguatan (*reinforcement*)

Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut. Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia. Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Sedangkan proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Contoh penelitian yang menggunakan basis teori pembelajaran sosial ini adalah penelitian Dewinta (2012).

Dewinta (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan

wajib pajak di lingkungan kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi pelaksanaan konsensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pajak. Hasil penelitian Dewinta (2012) adalah persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.

2.1.3 Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior (TPB) merupakan teori pengembangan dari Icek Ajzen (1988). Teori ini merupakan pengembangan lanjutan dari *theory of reasoned action* (TRA). Perbedaan *Theory of planned behaviour* (TPB) dengan *Theory of reasoned action* (TRA) adalah ditambahkan variabel kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). *Theory of planned behaviour* secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa tidak semua perilaku dilakukan secara penuh dibawah kendali individu atau kelompok, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Kontrol perilaku yang dipersepsikan menunjukkan seberapa kuat hal-hal yang lain dapat mendukung atau menghambat perilaku individu. Teori ini lebih menekankan pada pengaruh yang mungkin timbul akibat kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan perilakunya.

Theory of planned behavior (TPB) menunjukkan bahwa perilaku manusia diprosikan dari tiga jenis kepercayaan-kepercayaan berikut ini:

1. Kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan individu terjadinya perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Hal ini disebut dengan sikap (*attitude*).

2. Kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*) merupakan keyakinan akan timbulnya harapan normatif akibat pengaruh orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normatif beliefs and motivation to comply*). Hal ini disebut sebagai norma-norma subyektif.

3. Kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*) merupakan keyakinan akan keberadaan faktor-faktor yang akan mendukung atau merintangi perilaku. Di dalam teori yang sebelumnya yaitu TRA hal tersebut belum ada oleh karena itu, pada teori yang selanjutnya yaitu TPB ditambahkan *perceived behavioral control*.

Secara keseluruhan, *behavioral beliefs* dapat menciptakan sikap untuk berperilaku positif atau negatif, *normatif beliefs* dapat menciptakan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) dan *control beliefs* dapat menciptakan kontrol berperilaku yang dipersepsikan. Secara simultan, sikap dalam berperilaku, norma subyektif, dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan dapat menciptakan niat berperilaku yang dapat mempengaruhi perilaku individu (*behavior*).

2.1.4 Perpajakan

Secara umum dapat dikatakan bahwa pajak merupakan bentuk pungutan pemerintah atas hak yang dimilikinya terhadap masyarakat berdasarkan pada

regulasi yang sifatnya memaksa dan kontraprestasi atau dengan kata lain tidak menerima balas jasa secara langsung. Selanjutnya, hasil pungutan pemerintah tersebut akan digunakan dalam pembiayaan pengeluaran negara secara berkelanjutan.

Menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas terdapat ciri-ciri yang melekat pada pajak, menurut Tunggal (1991) yaitu:

Ciri pertama adalah pajak dipungut oleh negara (baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah), berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Pajak merupakan kewajiban warga negara berdasarkan perundang-undangan yang tidak dapat dihindari oleh karena itu, pemaksaan dapat dilakukan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran.

Ciri kedua adalah pembayaran pajak harus masuk kepada kas negara. Semua hasil pembayaran pajak harus sampai pada negara karena pemungutan pajak ditujukan untuk kepentingan negara. Kas negara meliputi kas pemerintah pusat dan daerah. Uang yang diperoleh dari pungutan pajak akan dimasukkan pada kas negara sesuai dengan jenis pajak yang dipungut.

Ciri ketiga adalah dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung

yang diperoleh si pembayar pajak). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi terhadap individu tidak ada hubungan langsung. Namun demikian, pembayar pajak akan tetap menerima imbal jasa dari pemerintah meskipun secara tidak langsung. Kontra prestasi atau imbal jasa yang diberikan oleh negara tidak bersifat perorangan, namun bersifat menyeluruh untuk seluruh rakyat baik yang membayar pajak maupun yang dibebaskan dari pajak. Balas jasa dari pemerintah dapat dilihat di bidang keamanan negara, jalan – jalan yang dibuat oleh negara, penyediaan sarana publik, pelayanan publik, dan sebagainya.

Ciri keempat adalah penyelenggaraan pemerintahan secara umum merupakan manifestasi kontra prestasi dari negara. Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membayar gaji pegawai pemerintah guna kelangsungan negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa hasil pungutan pajak dialokasikan untuk meningkatkan dan memelihara kesejahteraan umum.

Ciri kelima adalah pajak diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat kelebihan atau surplus, digunakan untuk tabungan publik (public saving). Pungutan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, namun demi kelangsungan hidup negara dalam jangka panjang maka pemerintah harus tetap memiliki tabungan yang nantinya digunakan untuk membiayai pengeluaran yang besar dan mendesak.

Ciri keenam adalah pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu pada seseorang.

Wajib pajak dikenakan pajak didasarkan pada fakta kena pajak. Fakta kena pajak adalah dasar pengenaan pajak yang didalamnya terdiri atas keadaan, kejadian, atau perbuatan yang sesuai Undang-Undang Perpajakan yang dapat dikenakan pajak. Tanpa adanya fakta kena pajak maka fiskus tidak bisa sewenang-wenang dalam memungut pajak terhadap wajib pajak atas pembayaran pajak yang bukan merupakan kewajibannya.

2.1.5 Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Objek Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang pajak Bumi dan Bangunan Pasal (2) adalah bumi dan atau bangunan. Bumi meliputi permukaan dan tubuh bumi yang berada dibawahnya. Pengertian perairan mencakup laut wilayah Indonesia. Selanjutnya, disebut bumi termasuk yang berada dibawah tubuh bumi dan air.

Bangunan adalah objek PBB berupa konstruksi teknis yang digunakan untuk tempat tinggal atau tempat usaha dan melekat pada tanah (dan/ atau perairan). Objek PBB yang digunakan untuk kepentingan Negara dan diselenggarakan oleh pemerintah akan dikenai pajak atau tidak selanjutnya akan dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah (Pasal 3 Ayat 2 UU PBB). Pada pasal tersebut dijelaskan apabila suatu objek kena pajak maka kewajiban pelunasannya selanjutnya akan dibebankan pada negara.

2.1.6 Subjek Pajak

Subjek pajak menurut Pasal 4 ayat (1) Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi/bangunan.

Menurut Soemitro, *et al* (2001) subjek pajak pada Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) belum tentu merupakan salah satu dari wajib pajak PBB. Subjek pajak merupakan wajib pajak ketika sudah memenuhi syarat objektif, yaitu memiliki objek PBB yang kena pajak. Memiliki tersebut berarti memiliki hak atas objek PBB kena pajak, dapat menguasai dan memperoleh manfaat. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak objektif oleh karena itu, tidak ada pengecualian subjek. Selanjutnya, pengecualian objek diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan.

Wakil diplomatik maupun wakil organisasi internasional yang telah ditentukan menteri keuangan tidak akan dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan. Namun demikian, bukan berarti hal tersebut terjadi akibat pembebasan subjektif melainkan karena pembebasan objektif. Objek PBB yang digunakan oleh pihak-pihak tersebut menjadi tanggungjawab penuh pemerintah dan dibebaskan dari pajak dengan syarat resiprositas. Oleh karena itu, suatu objek dapat dibebaskan ketika Negara asing yang bersangkutan juga membebaskan pajak pada objek yang digunakan oleh wakil-wakil diplomatik Indonesia di Negara asing. Namun ketika kondisi tersebut tidak dipenuhi maka, wakil diplomatik akan tetap dikenakan pajak Bumi dan Bangunan.

2.1.7 Sikap Berperilaku

Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atas perasaan seseorang untuk berperilaku. Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Jogiyanto (2007) mendefinisikan sikap sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur

dengan menempatkan individu pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau buruk, setuju atau menolak, dan lain sebagainya. Menurut Mustikasari (2007), sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek yang bersangkutan. Di dalam *Theory of planned of behavior*, kepercayaan kepercayaan perilaku (*behavior beliefs*) mempengaruhi sikap berperilaku. *Behavior beliefs* merupakan kepercayaan akan hasil dari suatu sebuah perilaku.

Sikap merupakan sebuah ciri yang dimiliki oleh seseorang dalam pembentukan karakter, dimana karakter itu sendiri merupakan prinsip atau pegangan hidup yang dimiliki oleh seseorang dan sifatnya statis atau sulit untuk berubah (Agustiantono, 2012). Upaya merubah karakter memerlukan usaha hal ini karena sejak lahir individu pada dasarnya telah memiliki karakter sendiri. Namun, sikap pada seseorang dapat berubah seiring dengan berjalannya waktu akibat faktor lingkungan. Apabila seorang individu terus-menerus berada pada situasi yang dikelilingi dengan orang-orang yang sikapnya berbeda dengan mereka maka individu tersebut mungkin dapat berubah mengikuti lingkungan tersebut.

2.1.8 Norma Subyektif

Norma subyektif (*subjective norms*) adalah persepsi yang dimiliki oleh individu mengenai pengaruh sosial dalam membentuk suatu perilaku tertentu (Ajzen, 1988 dalam Mustikasari, 2007). Norma subyektif adalah pandangan orang lain terhadap perilaku yang dilakukan oleh individu. Apabila orang lain tersebut setuju dengan perilaku individu, maka perilaku ini akan dilanjutkan karena

diterima oleh masyarakat. Namun apabila perilaku individu tidak diterima oleh masyarakat, maka hal perilaku tersebut tidak dapat dilanjutkan. Pada penelitian terdahulu, ditunjukkan bahwa teman sejawat atau satu pergaulan adalah salah satu faktor yang digunakan untuk memprediksi perilaku wajib pajak. Menurut *Theory of planned of behavior, normative beliefs* mempengaruhi *subjective norms* hal ini karena individu yang berperilaku memiliki kepercayaan akan harapan terhadap pandangan orang lain agar memotivasi dan menerima perilaku individu.

2.1.9 Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan

Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) berkaitan dengan perpajakan adalah tingkatan kendali seseorang dalam berperilaku. Faktor kendali yang ada dalam diri wajib pajak objek pribadi tersebut adalah terciptanya perilaku patuh atau tidak terhadap perpajakan. Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan dapat mempengaruhi perilaku baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Pengaruh langsung akan muncul apabila terdapat *actual control* yang berada di luar kehendak individu (Ajzen, 1988 dalam Mustikasari, 2007). Oleh karena itu, semakin tinggi kontrol keperilakuan yang dipersepsikan dapat meningkatkan perilaku WPOP untuk mematuhi peraturan perpajakan.

2.1.10 Kesadaran

Kesadaran adalah proses belajar dari pengalaman dan pengamatan. Kesadaran juga merupakan dorongan dari dalam diri individu dengan mempertimbangkan pikiran dan perasaan dari kepribadian yang dimiliki seseorang dalam berperilaku.

Jatmiko, (2006) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak untuk mematuhi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*). Penelitian tersebut dilakukan oleh Jatmiko (2006) yang mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak juga semakin tinggi.

2.1.11 Sanksi Pajak

Sanksi merupakan bentuk hukuman yang diberikan oleh pemerintah kepada individu yang melanggar peraturan. Bentuk hukuman tersebut dapat berupa denda yang dapat diselesaikan dengan cara membayar sejumlah uang yang sudah ditentukan oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat (Santi, 2012). Oleh karena itu, agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh masyarakat, maka harus diberikan sanksi bagi individu yang melakukan pelanggaran sehingga hal tersebut menjadi sebuah pertimbangan tersendiri bagi wajib pajak.

WP dapat mematuhi kewajiban untuk pembayaran pajak ketika WP mempertimbangkan sanksi denda yang akan lebih merugikan. Apabila sisa pajak yang tertunggak dimiliki wajib pajak semakin banyak maka jumlah yang harus dibayar oleh WP juga semakin besar sehingga WP akan semakin berat untuk

melunasi pajak yang tertunggak tersebut. Oleh sebab itu sikap atau pandangan WP terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak (Santi, 2012). Berdasarkan hal tersebut maka sanksi pajak relevan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini.

Beberapa bukti empiris seperti penelitian Jatmiko (2006) dan Santi (2012) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi perpajakan. Oleh karena itu, semakin baik persepsi WP mengenai sanksi dan hukum pajak maka tingkat kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat.

2.1.12 Pelayanan Pajak

Pelayanan merupakan bentuk bantuan yang diberikan pada orang lain menggunakan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga mampu menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Tercapainya keberhasilan penerimaan pajak dipengaruhi oleh *tax payer* yang didominasi dari dalam diri individu tersebut. Namun, faktor yang mempengaruhi keberhasilan tidak hanya akibat dari *tax payer*. Beberapa faktor seperti *tax policy*, *tax administration* dan *tax law* diyakini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan penerimaan pajak. Petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat atau wajib pajak sangat dipengaruhi oleh adanya *tax policy*, *tax administration* dan *tax law* (Santi, 2012).

Kepatuhan WP dalam membayar pajak dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Peranan yang petugas pajak tidak hanya menjalankan tugasnya berkaitan dengan perpajakan namun

berperan aktif dalam menjaga agar WP tetap patuh dengan memberikan pelayanan yang prima.

Petugas pajak yang memiliki tanggungjawab akan pelayanan dapat berinteraksi langsung dengan wajib pajak oleh karena itu, peran petugas pajak dapat memberikan pengaruh terhadap kemampuan WP untuk berperilaku patuh atau tidak. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Utami, *et.al.*, 2012).

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan fiskus diduga memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pelayanan perpajakan akan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Beberapa temuan empiris seperti penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa sikap WP terhadap pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan maka tingkat kepatuhan perpajakan semakin tinggi.

2.1.13 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan secara umum adalah tunduk atau patuh pada suatu aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Dewinta, 2012). Perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Robbins, 2001).

Berdasarkan pemahaman mengenai definisi kepatuhan pajak yang diungkapkan tersebut di atas, maka WP diharapkan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajak sehingga fungsi pajak dapat tercapai.

Penelitian mengenai *tax compliance* dilakukan karena kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan dibidang perpajakan yang masih dihadapi oleh pemerintah hingga saat ini. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) juga berkaitan dengan *tax compliance* yang menjelaskan mengenai variabel independen seperti sikap terhadap ketidakpatuhan pajak, norma subyektif, kewajiban moral, kontrol berperilaku yang dipersepsikan, niat berperilaku, kondisi keuangan, fasilitas perusahaan dan iklim keorganisasian yang dapat memberikan pengaruh secara langsung dan tidak langsung (melalui niat berperilaku) terhadap *tax compliance*. Dalam penelitian ini lebih menjelaskan mengenai pengaruh sikap terhadap kepatuhan pajak, norma subyektif, kontrol berperilaku yang dipersepsikan dan persepsi tentang kondisi keuangan perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam sub-bab ini akan dijelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak yang dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wenzel (2004). Penelitian mengenai proses analisis norma terhadap kepatuhan pajak dilakukan oleh Wenzel (2004). Analisis yang disajikan di sini menekankan peran identifikasi sosial sebagai proses transformasi kelompok sosial menjadi *self-category* dan kelompok norma dan ditindaklanjuti

sebagai satu pandangan pribadi sendiri (Turner, 1987b, 1991 dalam Wenzel, 2004). Hasil yang diperoleh atas penelitian tersebut adalah norma sosial menghasilkan hubungan negatif terhadap kepatuhan pajak. Hal itu disebabkan karena peneliti mengasumsikan bahwa wajib pajak dengan tugas warga negara yang kuat sesuai dengan kejujuran hukum pajak karena motivasi internal mereka, bukan karena lingkungan eksternal.

Mustikasari (2007) melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan industri pengolahan yang berlokasi di Surabaya. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived control behavior*), kewajiban moral, kondisi keuangan perusahaan, fasilitas perusahaan, iklim organisasi perusahaan berpengaruh terhadap niat dan perilaku WP. Penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor-faktor tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap niat ketidakpatuhan dan perilaku WP.

Kolodziej (2010) dalam penelitiannya mengkaji hubungan aturan pendidikan terhadap bentuk pembayaran pajak secara sukarela. Penelitian ini menggunakan *social norms* (norma sosial) dan pengetahuan pajak atas sanksi sebagai variabel independennya. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini bahwa pengetahuan atas sanksi perpajakan menghasilkan sikap negatif terhadap perpajakan dan otoritas pajak, karena hukum pajak dipandang sebagai hal yang sulit dan rumit sesuai dengan kedalaman seseorang. Sebuah survei penelitian di bidang ini mengungkapkan bahwa norma sosial berdampak positif pada

kepatuhan pembayaran pajak. Hal tersebut karena dalam norma sosial terdapat aturan moral yang dapat menentukan keputusan manusia.

Penelitian yang lain dilakukan oleh Palil, 2010 yang menganalisis pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak pada sistem *self-assessment* di Malaysia dengan menggunakan tingkat sanksi pajak (*penalty tax rates*) sebagai variabel independennya dan kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai variabel dependennya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sanksi memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pajak. Tingginya tingkat sanksi pajak (*penalty rates*) dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan dalam membayar pajak.

Penelitian mengenai pengaruh kepatuhan pajak dan norma sosial terhadap keputusan pembayaran pajak dilakukan oleh Cullis, *et.al* (2011). Variabel independen penelitian ini adalah *social norms* dan variabel dependennya adalah kepatuhan pajak (*tax compliance*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan mahasiswa ekonomi dan non ekonomi sebagai responden penelitian. Perbedaan antara responden mahasiswa ekonomi dan non ekonomi menghasilkan indikasi yang berbeda terhadap kepatuhan pajak. Perbedaan ilmu pengetahuan pada keduanya dianggap sebagai perbedaan budaya (*culture*) dan *national tax*.

Nicoleta (2011) melakukan review faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dalam penelitian ini *penalty* (sanksi pajak) dan *attitude* (sikap subyektif) digunakan sebagai variabel independen dan *tax compliance* sebagai variabel dependen. Survei penelitian ini mengungkapkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal itu karena sanksi pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan hukuman

untuk perilaku penggelapan pajak. Dalam penelitian ini, sikap wajib pajak berhubungan positif terhadap kepatuhan pajak dianggap kurang sesuai, dalam penelitian ini sikap wajib pajak memberikan hubungan negatif. Hal itu disebabkan karena sikap mendorong individu untuk bertindak sesuai dengan evaluasi positif atau negatif yang individu miliki

Penelitian terkait dengan *tax compliance* dilakukan oleh Pangestu (2012). Peneliti ini ingin mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *tax compliance* penyeteran SPT Masa. Variabel kontrol berperilaku merupakan salah satu variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini dengan *tax compliance* sebagai variabel dependennya. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kontrol berperilaku yang dipersepsikan memberikan pengaruh positif terhadap niat WP untuk mematuhi perpajakan.

Utami, *et.al* (2012) melakukan penelitian untuk melihat pengaruh yang dihasilkan dari faktor-faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan variabel kesadaran sebagai variabel independennya dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependennya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

Penelitian yang lain terkait dengan *tax compliance* juga dilakukan oleh Thúc (2013). Peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang akan memberikan dampak pada *tax compliance*. Peneliti menggunakan *tax administration factors (penalties, public services)* sebagai variabel independennya dan *tax compliance* sebagai variabel dependennya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sanksi

pajak dan pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian terdahulu secara lebih ringkas akan ditampilkan dalam Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| Penelitian Terdahulu | Variabel | Hasil |
|---|--|--|
| Wenzel (2004) <i>An analysis of norm processes in tax compliance</i> | Variabel independen : • <i>Social norm</i> (norma sosial) Variabel dependen : • <i>Tax compliance</i> (kepatuhan pajak) | Dalam penelitian ini, norma sosial menghasilkan hubungan negatif terhadap kepatuhan pajak. Hal ini karena peneliti mengasumsikan bahwa wajib pajak dengan tugas warga negara yang kuat sesuai dengan kejujuran hukum pajak karena motivasi internal mereka, bukan karena lingkungan eksternal. |
| Bobek, et al (2007) <i>An investigation of why taxpayers prefer refunds: a theory of planned behaviour approach</i> | <i>An investigation of why taxpayers prefer refunds: a theory of planned behaviour approach</i> | Perilaku wajib pajak (pembayar pajak) mempengaruhi keputusan sementara WP (wajib pajak) untuk membayar pajak. <i>Subjectif norms</i> berpengaruh signifikan terhadap keputusan sementara WP untuk membayar pajak. Persepsi WP tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan sementara WP. |
| Novitasari | Variabel independen : | Penelitian ini menunjukkan bahwa |

| | | |
|---|---|---|
| <p>(2007)</p> <p>Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Pajak | <p>kesadaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.</p> |
| <p>Mustikasari (2007)</p> <p>Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya</p> | <p>Variabel independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikap subyektif • Kontrol berperilaku yang dipersepsikan <p>Variabel dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketidakepatuhan pajak | <p>Survey penelitian tersebut menyatakan bahwa sikap berpengaruh positif terhadap ketidakepatuhan pajak. Selanjutnya, kontrol berperilaku yang dipersepsikan memberikan pengaruh negatif terhadap ketidakepatuhan pajak.</p> |
| <p>Kolodziej (2010)</p> <p><i>Role of education in forming voluntary tax</i></p> | <p>Variabel independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Social Norms</i> (norma sosial) • Pengetahuan atas sanksi pajak <p>Variable dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tax behavior</i> (perilaku perpajakan) | <p>Menurut peneliti tersebut, pengetahuan atas sanksi perpajakan menghasilkan sikap negatif terhadap perpajakan dan otoritas pajak, karena hukum pajak dipandang sebagai hal yang sulit dan rumit sesuai dengan kedalaman seseorang. Sebuah survey penelitian di bidang ini mengungkapkan bahwa norma sosial berdampak positif pada kepatuhan pembayaran pajak.</p> |
| <p>Palil (2010)</p> <p><i>Tax Knowledge and Tax Compliance</i></p> | <p>Variabel independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Penalty tax rates</i> (tingkat sanksi pajak) <p>Variabel dependen :</p> | <p>Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa sanksi memberikan pengaruh positif</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p><i>determinants in self assessment system in Malaysia</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tax compliance</i> (kepatuhan pajak) | <p>terhadap kepatuhan pajak. Tingginya tingkat sanksi pajak (<i>penalty rates</i>) mampu mempengaruhi perilaku kepatuhan dalam membayar pajak.</p> |
| <p>Cullis, <i>et al</i> (2011) <i>Social norms and tax compliance: Framing the decision to pay tax</i></p> | <p>Variable independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Social norms</i> (norma sosial) <p>Variabel independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tax compliance</i> (kepatuhan dalam membayar pajak) | <p>Dalam penelitian ini, perbedaan antara responden mahasiswa ekonomi dan non ekonomi menghasilkan indikasi yang berbeda terhadap kepatuhan pajak. Perbedaan ilmu pengetahuan pada keduanya dianggap sebagai perbedaan budaya (<i>culture</i>) dan <i>national tax</i>.</p> |
| <p>Nicoleta (2011) <i>A review of factors for tax compliance</i></p> | <p>Variable independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Penalty</i> (sanksi pajak) • <i>Attitude</i> (sikap subyektif) <p>Variable dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tax compliance</i> (kepatuhan pajak) | <p>Survey penelitian mengungkapkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini karena, sanksi pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat hukuman untuk perilaku penggelapan pajak. Dalam penelitian ini, sikap wajib pajak berhubungan positif terhadap kepatuhan pajak dianggap kurang sesuai, dalam penelitian ini sikap wajib pajak memberikan hubungan</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | negatif. Hal itu disebabkan karena sikap mendorong individu untuk bertindak sesuai dengan evaluasi positif atau negatif yang individu miliki. |
| Pangestu (2012) Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap <i>Tax Compliance</i> Penyetoran SPT Masa (Survey pada PKP yang Terdaftar di KPP Pratama Purwokerto) | Variabel independen : <ul style="list-style-type: none"> • Kontrol keperilakuan Variabel Dependen : <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Pajak | Penelitian ini mengungkapkan bahwa kontrol keperilakuan yang dipersepsikan memberikan pengaruh positif terhadap niat WP untuk mematuhi perpajakan. |
| Utami, <i>et.al</i> (2012) Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan KPP Pratama Serang | Variabel independen : <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran Variabel dependen : <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Pajak | Penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak. |
| Thúc (2013) <i>A Review of Factors impacting Tax Compliance</i> | Variable independen : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tax administration factors (penalties, public services)</i> Variable dependen : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tax compliance</i> (kepatuhan pajak) | Penelitian ini menghasilkan bahwa sanksi pajak dan pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pajak. |

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Kolodziej (2007). Namun, penelitian ini berbeda dalam hal penentuan sampel penelitian dan kriteria-kriteria ditentukan yang menyebabkan terjadinya perilaku WPOP untuk tidak mematuhi perpajakan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Hubungan yang logis pada masing-masing variabel independen dan variabel dependen pada penelitian ini divisualisasikan dalam kerangka pemikiran berikut ini. Pembahasan alasan dan penyajian gambar disajikan sebagai berikut.

Wajib pajak dapat bertindak mematuhi perpajakan dapat disebabkan karena beberapa hal berikut ini, antara lain: sikap, norma subyektif, kontrol berperilaku, pengetahuan atas sanksi, kesadaran WP dan kualitas pelayanan. Kepatuhan pajak di dalam penelitian ini diproksikan oleh variabel-variabel tertentu yang menjadi karakteristiknya. Penelitian ini mengukur variabel *tax compliance* dengan memproksikannya menjadi 6 variabel yaitu sikap, norma subyektif, kontrol berperilaku, pengetahuan atas sanksi, kesadaran WP dan kualitas pelayanan.

Sikap WPOP untuk mematuhi pajak berasal dari persepsi tentang evaluasi atau perasaan yang ditunjukkan oleh masing-masing individu. Tindakan tersebut dapat tercermin seperti adanya penunggakan pajak. Semakin besar sikap WPOP untuk mematuhi pajak dapat menyebabkan WPOP berperilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Norma subyektif adalah pandangan orang lain atas tindakan yang dilakukan individu. Jika tindakan tersebut positif maka akan mendukung tindakan oranglain untuk mengikuti tindakan tersebut. Semakin besar norma subyektif yang dilakukan oleh orang lain dapat menciptakan perilaku WPOP untuk mematuhi peraturan perpajakan.

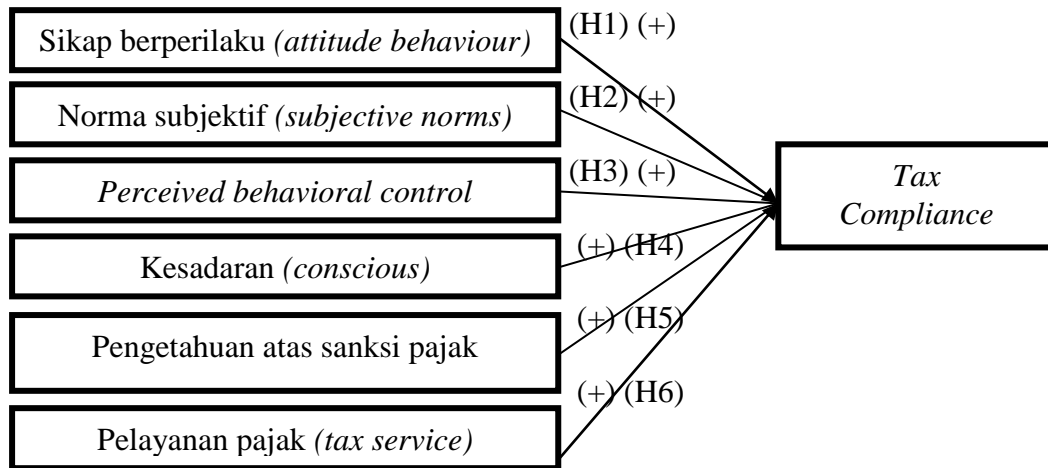
Kontrol berperilaku adalah faktor kendali yang ada dalam diri wajib pajak objek pribadi untuk berperilaku patuh atau tidak. Oleh karena itu, semakin tinggi kontrol berperilaku yang dipersepsikan dapat meningkatkan perilaku WPOP untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Pelayanan merupakan bentuk bantuan yang diberikan pada orang lain menggunakan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga mampu menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan yang tinggi mampu menciptakan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Utami, *et.al.*, 2012).

Pemahaman WP atas sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor penting untuk berperilaku patuh. Sanksi pajak diciptakan supaya meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh. Sanksi pajak yang tertuang dalam Undang-Undang Perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ketika tingkat pengetahuan dan pemahaman akan peraturan pajak meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak (Utami, *et.al.*, 2012)

Kesadaran merupakan unsur didalam diri manusia untuk memahami realita dan memicu terciptanya tindakan untuk menyikapi realita tersebut. Dalam konteks perpajakan maka kesadaran adalah keadaan seseorang untuk memahami perihal pajak. Ketika tingkat kesadaran dari wajib pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak (Utami, *et.al.*, 2012).

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 tersebut merupakan visualisasi pada variabel-variabel yang saling berhubungan logis. Terdapat 6 variabel yang mengarah pada perilaku mematuhi pajak (*tax compliance*), yang diwakili oleh garis lurus menunjukkan pengaruh dan membentuk hipotesis dalam penelitian ini.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada teori yang digunakan dalam penelitian ini dan beberapa penelitian terdahulu maka pada sub-bab ini akan dijelaskan mengenai hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini. Terdapat enam hipotesis dalam penelitian ini yaitu: (i) Sikap WPOP untuk mematuhi perpajakan berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan WPOP, (ii) Norma subjektif berpengaruh terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan, (iii) kontrol berperilaku berpengaruh terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan, (iv) kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan, (v) pengetahuan WP atas sanksi pajak berpengaruh terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan, (vi) kesadaran wajib pajak berpengaruh

terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan. Pembahasan secara rinci mengenai beberapa rumusan hipotesis disajikan sebagai berikut.

2.4.1 Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*tax compliance*)

Sikap (*attitude*) adalah bentuk evaluasi terhadap kepercayaan (*belief*) atas perasaan positif maupun negatif yang ditimbulkan seseorang ketika harus melakukan perilaku yang telah ditentukan. Hal ini diasumsikan bahwa sikap mendorong individu untuk bertindak sesuai dengan mereka (Nicoleta, 2011). Dalam *theory of planned behavior* dijelaskan bahwa terjadinya sebuah perilaku dipengaruhi oleh kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*) yang disebut sikap (*attitude*).

Sikap seseorang terhadap suatu obyek berwujud perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan yang menunjukkan tidak mendukung atau tidak memihak terhadap sesuatu (*unfavorable*). Sikap terhadap peraturan perpajakan merupakan perasaan positif atau negatif yang ditunjukkan oleh WPOP terhadap peraturan perpajakan. Sikap positif terhadap peraturan perpajakan akan mempengaruhi individu untuk mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya, sikap negatif terhadap peraturan perpajakan akan mempengaruhi individu untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Mustikasari (2007) menerapkan model TPB untuk kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil temuan Mustikasari (2007) adalah sikap ketidakpatuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat *tax professional* untuk berperilaku

tidak patuh. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Sikap WPOP untuk mematuhi perpajakan berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan pajak WPOP.

2.4.2 Pengaruh Norma Subyektif terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*tax compliance*)

Norma subyektif (*subjective norms*) merupakan persepsi individu mengenai pengaruh sosial untuk membentuk perilaku yang ditentukan. Nicoleta (2011) menyatakan, bahwa pada tingkat individu, norma menentukan standar internal mengenai cara berperilaku. Dalam *theory of planned behavior* dijelaskan bahwa kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*) dapat timbul karena pengaruh orang lain yang memotivasi seseorang untuk menyetujui harapan tersebut. Hal ini disebut norma subyektif (*subjective norms*).

Pengaruh sosial tersebut dapat berasal dari lingkungan sekitar individu yang bersangkutan. Apabila orang lain menilai bahwa tidak mematuhi peraturan perpajakan merupakan hal yang seharusnya tidak dilakukan, maka individu akan cenderung berniat untuk mematuhi perpajakan.

Mustikasari (2007) melakukan penelitian pada kepatuhan wajib pajak badan dan hasil penelitian menyatakan bahwa teman sejawat berpengaruh dalam memprediksi perilaku WP. Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bobek, *et al* (2007) bahwa *subjektif norms* memberikan pengaruh yang signifikan pada keputusan sementara WP untuk memenuhi kewajiban

membayar pajak. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2 : Norma subyektif (*subjectif norms*) berpengaruh positif terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan.

2.4.3 Pengaruh Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*tax compliance*)

Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan dapat berpengaruh langsung maupun tidak langsung pada perilaku seseorang. *Theory of planned behavior* menjelaskan pengaruh secara langsung tersebut terjadi ketika terbentuk *actual control* di luar kehendak individu. Apabila kesempatan yang muncul sesuai dengan pengendalian yang nyata di lapangan (*actual behavioral control*) maka, perilaku yang dibentuk dapat bertentangan dengan niat individu tersebut. Selanjutnya, perilaku yang bertentangan dengan niat tersebut terbentuk karena kondisi lapangan yang tidak memungkinkan dan dapat berpengaruh pada *perceived behavioral control* individu tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Mutikasari (2007) membuktikan bahwa kontrol keperilakuan yang dipersepsikan berpengaruh pada ketidakpatuhan wajib pajak secara signifikan. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H3 : Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan.

2.4.4 Pengaruh pelayanan pajak terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*tax compliance*)

Pelayanan merupakan bentuk bantuan yang diberikan pada orang lain menggunakan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga mampu menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Teori atribusi menjelaskan bahwa individu melakukan pengamatan terhadap perilaku yang dilakukan seseorang karena pertimbangan internal maupun eksternal. Pertimbangan secara eksternal adalah kondisi ketika perilaku dipengaruhi dari luar. Pengaruh eksternal tersebut dapat menciptakan perilaku seseorang sesuai dengan perilaku yang sudah ditentukan. Pelayanan pajak dalam penelitian ini merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi terjadinya perilaku wajib pajak untuk mematuhi perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Chotimah (2007) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan dari pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H4 : Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan.

2.4.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*tax compliance*)

Sanksi perpajakan diciptakan untuk wajib pajak dengan tujuan supaya mendorong dan memotivasi WP untuk memiliki sikap patuh terhadap kewajiban perpajakan. Teori atribusi menjelaskan bahwa individu melakukan pengamatan terhadap perilaku yang dilakukan seseorang karena pertimbangan internal maupun eksternal. Pertimbangan secara eksternal adalah kondisi ketika perilaku dipengaruhi dari luar. Pengaruh eksternal tersebut dapat memaksa individu untuk melakukan perilaku karena situasi. Sanksi pajak dalam penelitian ini merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak menciptakan perilaku mematuhi peraturan perpajakan.

Sanksi perpajakan yang dimuat dalam undang-undang pajak berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Survey penelitian Nicoleta (2011) mengungkapkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini karena, sanksi pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat hukuman untuk perilaku penggelapan pajak. Oleh karena itu, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H5 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan.

2.4.6 Pengaruh kesadaran (*conscious*) terhadap Perilaku WPOP untuk mematuhi perpajakan (*tax compliance*)

Kesadaran adalah keadaan yang dimiliki seseorang untuk memahami realita yang terjadi. Teori pembelajaran sosial menjelaskan bahwa individu akan melakukan proses pembelajaran terhadap suatu model setelah mengenal ataupun menaruh perhatian pada model tersebut. Pada penelitian ini berarti wajib pajak akan melakukan proses pembelajaran dalam mematuhi perpajakan setelah mengenal dan menaruh perhatian pada perpajakan atau yang disebut dengan kesadaran wajib pajak.

Kemampuan seseorang untuk memiliki kesadaran perpajakan dapat memotivasi terciptanya perilaku mematuhi perpajakan. Penilaian yang positif terhadap pelaksanaan fungsi perpajakan oleh pemerintah merupakan salah satu bentuk kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak.

Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami, *et.al* (2012). Hasil penelitian Utami, *et.al* (2012) mengungkapkan adanya pengaruh kesadaran WP terhadap tingkat kepatuhan pajak. Hal ini berarti WP sadar bahwa pajak adalah salah satu sumber pembiayaan pembangunan Negara. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H6 : Kesadaran wajib pajak untuk mematuhi perpajakan berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan WPOP.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai bagaimana penelitian ini akan dilakukan. Oleh karena itu, definisi dan operasionalisasi variabel yang digunakan pada penelitian, populasi dan sampel data, metode pengumpulan data, dan metode analisis akan dibahas pada bab ini. Berikut ini akan dijelaskan secara rinci.

3.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini melibatkan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen.

3.1.1 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi variabel independen. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak (*tax compliance*). Variabel kepatuhan wajib pajak dilambangkan dalam variabel Y. Kepatuhan pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya (Muliari, 2011 dalam Dewinta, 2012).

Dalam penelitian ini, data mengenai kepatuhan pajak diperoleh dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pembagian kuesioner pada setiap responden. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala angka 1 sampai

dengan 5 yang menunjukkan persepsi dari pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak diukur dengan menentukan kriteria yaitu memenuhi kewajiban perpajakan dan tidak memiliki pajak yang menunggak. Oleh karena itu, wajib pajak yang masih memiliki tunggakan pajak pada tahun sebelumnya dikatakan sebagai wajib pajak yang tidak patuh.

3.1.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang berfungsi menjelaskan varians variabel dependen. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sikap berperilaku (*attitude behaviour*)

Variabel independen sikap berperilaku dinyatakan dengan lambang variabel X1. Variabel X1 digunakan untuk menggambarkan evaluasi kepercayaan (*belief*) atas perasaan positif maupun negatif dari seseorang apabila harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan (Saraswati, 2012). Sikap merupakan ciri yang dimiliki oleh seseorang dalam membentuk karakteristik, dimana karakter tersebut merupakan prinsip yang dimiliki seseorang dan sulit untuk diubah.

Dalam penelitian ini, sikap mematuhi peraturan perpajakan diukur dengan kemampuan wajib pajak yang menyelesaikan pajak tertunggak apabila masih ada dan memenuhi kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan yang tertera pada SPPT PBB. Data mengenai sikap kepatuhan pajak diperoleh dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pembagian kuesioner pada setiap responden.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala angka 1 sampai dengan 5 yang menunjukkan kerangka penilaian-harapan (*valuation-expectancy framework*). Skala ini menunjukkan persepsi dari pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Pernyataan awal yang diberikan untuk mengetahui nilai dari setiap keyakinan (*belief strength*). Oleh karena itu, responden penelitian akan diberikan pilihan tentang seberapa tinggi nilai yang diberikan oleh responden terhadap “nilai (*value*)” dari setiap “keyakinan (*belief*)” dalam bentuk pernyataan. Pernyataan berikutnya berhubungan dengan hasil evaluasi (*outcome evaluation*) dimana responden harus menentukan “tingkat harapan (*rate of expectancy*)” yang ditunjukkan oleh masing-masing responden. Oleh karena itu, responden penelitian akan diberikan pilihan tentang seberapa tinggi harapannya untuk segera menyelesaikan pajak yang menunggak apabila masih ada. Jenis pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian ini mengacu pada kuesioner penelitian Mustikasari (2007).

2. Norma subyektif (*subjective norms*)

Variabel norma subyektif dalam penelitian ini mencerminkan pandangan dari orang lain yang ada pada lingkungan responden mengenai perilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan. Oleh karena itu, perilaku seseorang dapat terpengaruh atau tidak pada kondisi sosial disekitarnya tergantung pada kekuatan seseorang tersebut. Namun, lingkungan sosial pada umumnya dapat mendukung seseorang untuk berperilaku. Apabila lingkungan sosial disekitar responden terbiasa tidak mematuhi peraturan perpajakan, maka kemungkinan individu

tersebut tidak akan mematuhi pajak. Variabel independen ini dinyatakan dalam lambing X2.

Dalam penelitian ini, norma subyektif diukur dengan budaya lingkungan sekitar seperti kerabat dekat dan lingkungan disekitarnya yang dapat mempengaruhi keputusan sementara wajib pajak untuk membayar pajak. Data mengenai norma subyektif diperoleh dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pembagian kuesioner pada setiap responden. Variabel ini diukur dengan menggunakan skala angka 1 sampai dengan 5 dengan pernyataan pertama yang menunjukkan hubungan mengenai *normative beliefs*. Skala ini menunjukkan persepsi dari pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pernyataan berikutnya berkaitan dengan motivasi (*motivation to comply*) yang menunjukkan bagaimana lingkungan individu dapat memotivasi seseorang untuk berperilaku sesuai yang ditentukan. Jenis pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007).

3. Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*)

Variabel independen kontrol keperilakuan yang dipersepsikan dinyatakan dengan lambang variabel X3. Variabel ini menggambarkan kemampuan individu dalam menghadapi hambatan yang kemungkinan akan dialami untuk berperilaku mematuhi peraturan perpajakan.

Dalam penelitian ini, kontrol keperilakuan diukur dengan keputusan membayar pajak yang disebabkan karena pengawasan, pemeriksaan dan kontrol dari petugas pemerintah daerah melalui surat tagihan. Data mengenai kontrol keperilakuan yang dipersepsikan diperoleh dari data primer, yaitu data yang

diperoleh melalui pembagian kuesioner pada setiap responden. Pernyataan awal dengan skala 1 sampai 5 diberikan untuk mengetahui bagaimana *control belief strength* dan kemudian pernyataan kedua diberikan untuk mengetahui *control belief power*. Skala ini menunjukkan persepsi dari pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Jenis pernyataan yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007).

4. Kesadaran (*conscious*)

Variabel independen kesadaran dinyatakan dengan lambang variabel X4. Variabel ini menggambarkan bagaimana kemampuan individu menghadapi memahami dan menyikapi realitas yang sesungguhnya terjadi. Menurut Muliari (2011) dalam Dewinta (2012) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kesadaran akan perpajakan adalah keadaan seseorang untuk mengetahui atau mengerti mengenai bidang perpajakan.

Dalam penelitian ini, kesadaran diukur dengan kemampuan wajib pajak untuk memiliki kesadaran bahwa pajak merupakan bagian dari sumber penerimaan negara yang terbesar, kesadaran memenuhi kewajiban pajak dapat menunjang pembangunan, dan kesadaran akan pajak yang menunggak dapat merugikan negara. Data mengenai kesadaran diperoleh dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pembagian kuesioner pada setiap responden. Pernyataan awal dengan skala 1 sampai 5 diberikan untuk mengetahui bagaimana kemampuan dalam diri individu mampu memotivasi terciptanya tindakan untuk

berperilaku patuh. Skala ini menunjukkan persepsi dari pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

5. Pengetahuan atas sanksi pajak (*sanctions*)

Variabel independen sanksi perpajakan dinyatakan dengan lambang variabel X5. Variabel ini menggambarkan bagaimana kemampuan individu untuk mengetahui dan memahami peraturan pajak. Selain itu, variable ini juga akan menjelaskan bagaimana pengetahuan yang dimiliki responden dan pemahamannya mengenai sanksi perpajakan.

Dalam penelitian ini, pemahaman atas sanksi diukur dengan pemahaman yang dimiliki wajib pajak mengenai sanksi PBB sebesar 2% yang akan dikenakan setiap bulan dan pemahaman WP mengenai penyitaan aset oleh pemerintah daerah yang disebabkan karena keterlambatan pembayaran pajak. Data mengenai sanksi pajak diperoleh dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pembagian kuesioner pada setiap responden. Pernyataan awal dengan skala 1 sampai 5 diberikan untuk mengetahui bagaimana kemampuan wajib pajak dalam memahami sanksi pajak sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap perpajakan. Skala ini menunjukkan persepsi dari pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

6. Pelayanan pajak (*tax service*)

Variabel independen pelayanan perpajakan dinyatakan dengan lambang variabel X6. Variabel ini menggambarkan bagaimana kemampuan pelayanan perpajakan yang diberikan oleh individu atau organisasi terhadap wajib pajaknya,

kemampuan untuk melaksanakan layanan secara tepat, kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.

Dalam penelitian ini, pelayanan pajak diukur dengan kemudahan pelayanan dalam proses pembayaran PBB dan respon pelayanan pajak yang diterima WP setelah menyampaikan permintaan layanan kepada petugas. Data mengenai pelayanan pajak diperoleh dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pembagian kuesioner pada setiap responden. Pernyataan awal dengan skala 1 sampai 5 diberikan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pajak mampu menciptakan persepsi bagi wajib pajak sehingga dapat menciptakan perilaku kepatuhan terhadap perpajakan. Skala ini menunjukkan persepsi dari pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang berdomisili di Kabupaten Klaten dan sesuai Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Alasan dipilihnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebagai populasi adalah sebagai upaya menindaklanjuti penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk meneliti kepatuhan pajak. Sedangkan alasan pemilihan Kabupaten Klaten karena di kabupaten tersebut memiliki kesenjangan (*gap*) pada jumlah penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB). Kesenjangan (*gap*) tersebut timbul dari selisih jumlah realisasi dengan potensi yang ada di wilayah Kabupaten Klaten. Penelitian ini penting untuk mengetahui apakah timbulnya kesenjangan (*gap*) pada penerimaan

pajak bumi dan bangunan disebabkan oleh kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kabupaten Klaten.

Peneliti menentukan jumlah sampel sejumlah 100 responden. Penentuan sample menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sample yang ditentukan dari populasi berdasarkan kriteria. Oleh karena itu, kriteria penentuan sample antara lain sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak objek pribadi (WPOP) yang berdomisili di Kabupaten Klaten minimal 1 tahun.
2. Responden yang digunakan sebagai sampel adalah Wajib pajak memenuhi syarat obyektif yaitu memiliki objek PBB yang kena pajak dan memperoleh manfaat dari objek tersebut.

Ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\eta &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{538.668}{1 + 538.668 (0,1 \times 0,1)} \\ &= 99,98\end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh 99,98 kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel.

η = ukuran atau jumlah sampel

N = ukuran populasi atau jumlah populasi

e = prosentase kesalahan yang ditolelir adalah 0,1.

Dengan ukuran populasi sebanyak 538.668 dan probabilitas 0,1 oleh karena itu, penelitian ini menggunakan 100 sampel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang berupa jawaban responden mengenai suatu situasi dan kondisi. Jawaban dari responden tersebut merupakan wujud pendapat dan gambaran yang diberikan oleh masing-masing responden. Oleh karena itu, data tersebut perlu diolah kembali menjadi bentuk angka (kuantitatif) sesuai dengan skala pada kuesioner penelitian. Berdasarkan sumber datanya, jenis data pada penelitian adalah data primer. Data yang dikumpulkan untuk penelitian dari tempat aktual terjadinya peristiwa tersebut disebut data primer (Sekaran, 2006). Data primer tersebut diperoleh dari sumber secara langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Klaten. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden (Saraswati, 2012). Kuesioner tersebut dibagikan untuk memperoleh fakta aktual dari responden yang isinya berupa pilihan atas berbagai pernyataan yang diajukan. Kuesioner tersebut disebar di beberapa instansi di Kabupaten Klaten yang individunya memiliki NPWP, diantaranya pegawai yang bekerja di Pengadilan Negeri Klaten, Dinas Pendapatan Kabupaten Klaten, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, dan kantor kecamatan Klaten Selatan untuk mendapatkan 100 responden.

3.5 Metode Analisis Data

Penyelesaian penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan cara menganalisis suatu permasalahan yang diwujudkan dengan kuantitatif. Dalam penelitian ini, karena data yang digunakan adalah data kualitatif, maka analisis kuantitatif dilakukan dengan cara mengkuantifikasi data-data penelitian ke dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Analisis regresi dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama (Nugroho, 2006).

Beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

3.5.1 Statistik Deskriptif

Tujuan pengujian statistik deskriptif adalah memberikan gambaran umum mengenai beberapa variabel yang digunakan pada penelitian ini. Pengujian ini menghasilkan output berupa ukuran numerik yang lebih mudah dipahami pembaca.

3.5.2 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran variabelnya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain untuk mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,600$ (Nunnally, 1967 dalam Ghozali 2006).

3.5.2.2 Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Suatu item valid atau gugur diketahui dengan melakukan perbandingan antara nilai *corraleted item-total correlation* dengan koefisien *r* tabel. Jika *r* hitung $>$ *r* tabel berarti item valid. Sebaliknya jika *r* hitung $<$ dari *r* tabel berarti item tidak valid (gugur).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji *t* dan *F* mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik (Ghozali, 2006).

Apabila menggunakan grafik, normalitas umumnya dideteksi dengan melihat tabel histogram. Namun demikian, dengan hanya melihat tabel histogram bisa menyesatkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan dengan menggunakan *normal probability plot* (Ghozali, 2006) adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan. Bila tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_A : Data residual tidak berdistribusi normal

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- c. Multikolonieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya.

Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan VIF yang tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai $tolerance < 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai $tolerance = 0,10$ sama dengan tingkat kolonieritas 0,95. Walaupun multikolonieritas dapat dideteksi dengan nilai *tolerance* dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang paling berkolerasi.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, uji yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas adalah dengan dua cara yaitu dengan menggunakan uji Glejser dan uji grafik *Scatter Plot*. Uji Glejser dilakukan dengan meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen (Gujarati, 2003 dalam Ghozali, 2006).

Uji Heteroskedastisitas dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatter Plot* antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu y adalah y yang telah diprediksi, dan sumbu x adalah residual (y prediksi –y sesungguhnya). Dasar analisisnya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2006):

a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas

b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4 Model Regresi

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yaitu melihat pengaruh sikap berperilaku, norma subyektif, kontrol berperilaku, kesadaran, pengetahuan atas sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e \quad (3.1)$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak (Patuh)

α = Bilangan konstanta

$1\beta \dots n\beta$ = Koefisien arah regresi

X1 = Sikap Berperilaku (Patuh)

X2 = Norma Subyektif

X3 = *Perceived Behavioral Control*

X4 = Kesadaran (Patuh)

X5 = Pengetahuan atas Sanksi Pajak

X6 = Pelayanan Pajak

e = Kesalahan pengganggu (*disturbance's error*)

3.5.5 Analisis Regresi (Pengujian Hipotesis)

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai *goodness of fit*-nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima. Adapun pengujian yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu.

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati

angka satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

3.5.5.2 Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2007), Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis nol yang hendak diuji adalah apakah semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0 \dots \dots \dots (3)$$

Artinya apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_A : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0 \dots \dots \dots (4)$$

Artinya apakah semua variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung lebih besar dari F tabel maka H_A diterima.
- b. Menggunakan signifikan level 0,05 atau $\alpha = 5\%$. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_A diterima, yang berarti koefisien regresi signifikan. Ini berarti bahwa secara simultan kedua variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dan sebaliknya.

3.5.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2007). Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i = 0 \dots\dots\dots (5)$$

Artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_A : b_i \neq 0 \dots\dots\dots (6)$$

Artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan signifikansi t-hitung dengan ketentuan:

1. Membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_A diterima.
2. Jika nilai signifikansi t $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_A diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.