

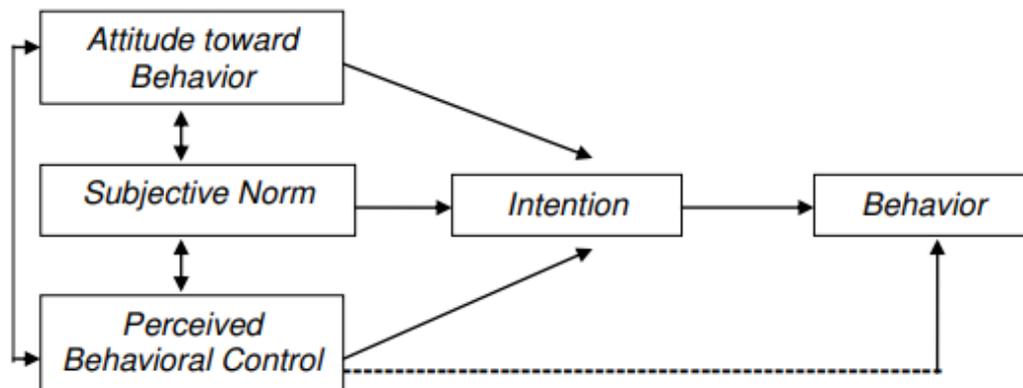
BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIRAN

2.1 Teori Perilaku Terencana (*Theory Planned Behavior*)

Penjelasan terkait teori perilaku terencana (*theory planned behavior*) ditujukan untuk memperkirakan apakah individu akan melakukan atau tidak nya terhadap sesuatu yang berhubungan dengan perihal berperilaku baik. Teori perilaku terencana di sini menggunakan tiga konstruksi terkait niat, yaitu sikap seseorang tentang perilaku, standar subjektif, dan perasaan seseorang tentang kemampuan untuk memerintah semua itu dan mempengaruhi terhadap kapan perilaku itu dilakukan. Menurut Khasanah (2014) yakni teori yang menerangkan kalau seorang hendak melaksanakan sesuatu perbuatan yang baik bila terdapat sesuatu motivasi yang mendesak buat bertindak. Seorang dapat diartikan disini merupakan wajib pajak. Wajib pajak saat melaksanakan kewajiban perpajakan didorong/motivasi oleh sebagian aspek. Aspek motivasi/dorongan ini yang kelak menimbulkan wajib pajak berupaya dalam mematuhi peraturan pajak.

Gambar 2.1 Theory Planned Behavior



Sumber : Ajzen 1991 Data diolah kembali

Dari gambar di atas dapat diterangkan bahwa perilaku individu memiliki rangkaian atau struktur proses sebelum seseorang dapat memilih tindakan apa yang kelak dilakukan tiap individu. Menurut Mahyarni (2013) gambar tersebut menjelaskan bahwa struktur tersebut merupakan perencanaan untuk memperkirakan apakah individu akan bertindak atau tidak tentang sebuah perilaku.

Dijelaskan juga bahwa teori perilaku memiliki tiga sifat struktural sebagai rangkaian proses perencanaan perilaku, di antara lain :

1. Kepercayaan perilaku (*Behavioral Beliefs*) ialah kepercayaan pribadi pada hasil terhadap sesuatu serta penilaian atas hasil yang hendak didapat dari sikap tersebut. Setelah itu individu hendak menyimpulkan akan melaksanakan ataupun tidak melaksanakannya. Perihal ini berhubungan pada pemahaman wajib pajak. Individu yang sadar kewajibannya hendak mempunyai kepercayaan terhadap bernilainya membayar pajak guna menunjang penyelenggaraan program pemerataan pembangunan.

2. Keyakinan normatif (*Normative Belief*) adalah keyakinan pada harapan normatif individu lainnya dan motivasi/dorongan dalam menggapai harapan tersebut. Hal ini mungkin berkaitan pada kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan aparat pajak. Dan sosialisasi perpajakan yang baik serta efektif dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh terhadap pajak, memperkuat kepercayaan wajib pajak, dan memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk memilih perilaku patuh pajak.
3. Kepercayaan-kepercayaan control (*Control Beliefs*) adalah keyakinan terkait adanya hal yang menyokong atau sebaliknya terhadap tindakan yang dilakukan serta persepsinya terkait seberapa besar hal-hal yang mendukung serta mengganggu perilaku (*Perceived Power*). Sanksi perpajakan ditujukan agar mendorong wajib pajak mentaati aturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan menentukan terkait persepsi wajib pajak dan seberapa baik pengetahuan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan yang dapat menimbulkan perilaku wajib pajak agar patuh pajak.

2.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan sebuah teori yang dilahirkan oleh Stanley Milgram pada tahun 1963. Menurut Warouw, Sondakh & Walandouw (2015) Kepatuhan merupakan kata dasar dari “patuh” yang berarti suka menurut atau ketaatan terhadap aturan serta perintah yang ada. Seseorang akan mengikuti perintah karena seseorang itu

mengetahui terkait hal yang benar atau salah, namun terdapat juga individu yang terpaksa melakukannya dikarenakan keyakinan bahwa kepatuhan tersebut bukan kewajiban dari individu itu sendiri melainkan dari pihak regulator (Timur, 2019).

Kepatuhan juga memiliki segmentasi penyebab individu mau melakukan tindakan kepatuhan tersebut. Menurut Etienne (2010:139) Kepatuhan mengacu pada persetujuan individu terhadap ekspektasi yang diambil dari berbagai bentuk: aturan, standar, proporsional, permohonan, perintah, saran, dll. Sedangkan berdasarkan penelitian dari Obazee & Oladipupo (2016) menyatakan bahwa teori kepatuhan terbagi menjadi 2 yaitu teori berdasarkan *deterrence* dan berdasarkan psikologi.

2.3 Kepatuhan Pajak

Menurut Saputro & Meivira (2020) kepatuhan pajak diartikan sebagai ketersediaan individu dengan penuh keyakinan dan sesuai dengan surat hukum serta administrasi perpajakan tanpa diterapkannya penegakan hukum. Sedangkan menurut Warouw, Sondakh & Walandouw (2015) Kepatuhan pajak merupakan situasi yang mana individu sebagai wajib pajak melakukan kewajiban serta menjalankan hak nya dalam unsur perpajakan.

Kepatuhan pajak menjadi tolak ukur tinggi atau rendah nya pendapatan dalam suatu daerah. Menurut Hasanah & Ardini (2021) Kepatuhan pajak menjadi fokus fiskus dikarenakan tingkat kepatuhan pajak berpengaruh terhadap pemasukan pendapatan dalam tujuan tercapainya

target realisasi pajak. Menurut Timur (2019) kepatuhan pajak terbagi jadi 2 macam yaitu formal dan materiil :

a. Kepatuhan Pajak Formal

Merupakan kondisi ketika individu sebagai wajib pajak melaksanakan kewajibannya secara formal atau sesuai dengan hukum dan undang – undang perpajakan yang ada.

b. Kepatuhan Pajak Materiil

Merupakan kondisi ketika individu sebagai wajib pajak melaksanakan kewajibannya dengan substansial atau memenuhi karakteristik pajak dalam sudut material.

Menurut Kirhcler, Hoelzl, Wahl (2008) Kepatuhan pajak terdapat dua kategori yaitu Sukarela (*Voluntary Compliance*) yaitu kepatuhan dilaksanakan atas keinginan pribadi individu dan Kepatuhan paksa (*Enforced Compliance*) yaitu kepatuhan individu sebagai wajib pajak dilaksanakan karena adanya sanksi yang mengintai yang akhirnya bersifat memaksa.

Menurut Togler (2007) Kepatuhan pajak tidak selalu berhubungan tentang peluang, tarif pajak, serta hukum atau sanksi, melainkan berhubungan dengan kemauan untuk patuh yang didasari pada moral pajak itu sendiri. Hal ini juga menjadi faktor perilaku bisa menjadi faktor utama dalam meningkatnya kepatuhan. Menurut Saputro & Meivira (2020) kepatuhan pajak berdasarkan pada perilaku menunjukkan kemajuan yang

positif hal ini dikarenakan teori perilaku melebihi dan tidak terpengaruh dengan faktor faktor utama seperti ekonomi.

Menurut Hasanah & Ardini (2021) perilaku individu wajib pajak terkait patuh atau tidak nya terkait kewajiban perpajakan juga bergantung pada niat dari individu untuk berperilaku yang dimana wajib pajak akan dihadapkan terhadap sebuah pilihan yaitu patuh atau tidak patuh. Hal ini berhubungan pada teori yang dijelaskan sebelumnya yaitu *Theory Planned Behaviour*.

2.4 Faktor Ekstrinsik

Faktor ekstrinsik mengacu pada berbagai tindakan yang berkaitan dengan seseorang namun bukan karena motivasi pribadi melainkan dorongan dari luar pribadi itu sendiri untuk mencapai suatu tujuan. Faktor ekstrinsik berpacu pada hal yang sifatnya berasal dari luar pribadi manusia yang terpisah (Wong et al., dalam Handayani, 2021). Sedangkan menurut Julianti (2023) faktor ekstrinsik merupakan aspek pendorong tingkah laku seseorang yang muncul dari luar diri individu yang dimana mengharuskan melaksanakan kewajiban secara penuh atau maksimal.

Menurut Rizikiyah (2020) faktor ekstrinsik tidak dapat dengan mudah dilakukan hal ini perlu adanya suatu tindakan dari pemerintah khususnya dalam perpajakan untuk mendorong faktor ekstrinsik timbul yang dapat memotivasi wajib pajak. Hal ini menjadikan pihak aparat pajak

harus memfasilitasi faktor – faktor pendorong kepatuhan wajib pajak agar wajib pajak mau melakukan kewajibannya.

Faktor ekstrinsik lebih mengedepankan perihal pembuktian seorang wajib pajak terkait kebijakan yang disediakan pihak regulator dan tidak melihat dari tujuan pribadi wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan faktor *hygiene* atau pemeliharaan yang bersifat ekstrinsik atau bersumber dari luar wajib pajak itu sendiri yang berfungsi mengatur perilaku individu (Setiaji & Nisak, 2017).

2.4.1 Kategori Faktor Ekstrinsik Terdahulu

Pada penelitian terdahulu mengenai faktor ekstrinsik dari kepatuhan pajak memiliki beberapa keberagaman. Hal ini menjadikan dinamisnya serta perbedaan dari hasil – hasil yang memiliki perbedaan yang jauh. Oleh sebab, diperlukan beberapa penjelasan serta penelaahan terkait kategori faktor ekstrinsik kepatuhan dari beberapa penelitian terdahulu sehingga dapat menentukan indikator yang tepat dan sesuai pada penelitian kali ini.

Pada penelitian yang diteliti Romadhon & Diamastuti (2020) variabel faktor eksternal pada kepatuhan pajak dibagi menjadi beberapa indikator diantaranya adalah sistem, institusi, sanksi, denda dan pemeriksaan, pihak otoritas, tata kelola, kompleksitas.

Pemilihan indikator bertujuan bentuk klasifikasi dan menuluri determinan kepatuhan pajak atas teori atribusi. Menurut Romadhon & Diamastuti (2020) pemilihan klasifikasi faktor tersebut untuk memperjelas alasan pemilihan literatur yang berhubungan pada teori yang telah ada.

Pada penelitian oleh Chandra & Sandra (2020) menjelaskan bahwa variabel faktor eksternal yang terdapat di penelitian ini memiliki indikator diantaranya tarif pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak yang memiliki objek penelitian yaitu wajib pajak para usahawan disegala bidang yang berlokasi di ITC Mangga Dua.

Pemilihan variabel dengan indikator tersebut bertujuan menguji kembali apakah variabel dengan indikator tersebut menunjukkan hasil pengaruh yang sangat signifikan pada kepatuhan pajak dengan objek yang telah ditentukan. Dalam penelitian. Menurut Cahyani (2019, Siamena (2017) dalam Chandra & Sandra (2020) menyatakan bahwa variabel dengan indikator tersebut menunjukkan hasil yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Hal ini menjadikan terpilih nya ketiga indikator dalam variabel faktor eksternal tersebut sebagai variabel penelitian dikarenakan memiliki batasan penilitan dan objek penelitian yang berbeda yaitu menysasar pada pelaku usahawan yang berada di ITC Mangga Dua (Chandra & Sandra, 2020). Oleh sebab itu maka pemilihan ketiga variabel tersebut dirasa memiliki ketepatan melihat dari batasan penelitian dan objek penelitian yang ditentukan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusmayani & Supadmi (2017) menjelaskan beberapa variabel faktor eksternal dengan indikator yang juga telah disebutkan di dalam judul yaitu berupa Sosialisasi

pajak, sanksi pajak, pengetahuan dan kualitas pelayanan yang meneliti di wilayah Bali dengan objek penelitian wajib pajak kendaraan bermotor.

Pemilihan variabel sebagai faktor eksternal dengan indikator penelitian tersebut bertujuan agar menguji kembali apakah variabel yang telah disebutkan sebelumnya mempengaruhi wajib pajak kendaraan bermotor melaksanakan kepatuhan wajib pajak individu. Batasan dari penelitian yang berfokus pada satu tempat penelitian yaitu SAMSAT Tabanan. Pengujian kembali beberapa variabel di atas sebagai bentuk pengujian kembali akan penelitian – penelitian terdahulu yang dirasa memiliki perbedaan hasil atau inkonsistensi serta ketidaksinambungan hasil pada beberapa penelitian (Rusmayani & Supadmi, 2017).

Dari beberapa penjabaran variabel faktor eksternal pada beberapa penelitian yang sudah ada, maka pada penelitian ini nantinya peneliti mengambil dan memfokuskan variabel faktor eksternal dengan indikator (Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan) dari penelitian yang dilakukan oleh Rusmayani & Supadmi ditahun 2017. Dikarenakan indikator pada faktor ekstrinsik tersebut dirasa tepat dan akurat pada penerapan penelitian wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi.

2.5 Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik merupakan faktor yang timbul atau dimunculkan langsung dari dalam diri individu itu sendiri (Rizkiyah, 2020). Sedangkan menurut Fitriani (2020) faktor intrinsik merupakan faktor dari dalam individu atau pribadi yang sudah tertanam dalam diri tanpa butuh mediasi

apapun untuk menimbulkannya. Menurut Sardiman (2014:89) dalam Aziz (2017) menjelaskan juga bahwa faktor – faktor intrinsik pada individu sudah ada dan tertanam secara alami tanpa perlu dorongan dari pihak manapun.

Menurut Syuhada (2019) menyatakan jika pribadi seseorang sudah memiliki faktor intrinsik di dalamnya maka akan tanpa keterpaksaan akan melaksanakan tindakan yang tidak perlu dorongan dari pihak luar dari pribadi itu sendiri. Menurut Solórzano-García, Navio-Marco, & Laguia, (2020) faktor intrinsik bertujuan sebagai bentuk manifestasi atau tindakan pencapaian dari proses bertumbuhnya kemajuan pada diri individu.

Tujuan dari faktor intrinsik pada penelitian kali ini adalah bahwa tujuan faktor intrinsik kali ini adalah mengembangkan motivasi – motivasi yang ada pada diri individu dengan berdasarkan kepatuhan. Menurut Potu, Lengkong & Trang (2021) faktor intrinsik akan muncul dengan sendirinya dikarenakan membangkitkan semangat dan menggerakkan individu dalam mencapai suatu tujuan ataupun kepuasan tersendiri. Oleh sebab itu, faktor intrinsik tidak perlu mendapatkan dorongan dari pihak manapun dikarenakan faktor tersebut akan muncul secara alami dengan sendirinya.

2.4.2 Kategori Faktor Intrinsik Terdahulu

Pada penelitian terdahulu terkait faktor intrinsik dari kepatuhan pajak memiliki beberapa perbedaan. Hal ini menjadikan dinamisnya serta perbedaan dari hasil – hasil yang memiliki perbedaan yang jauh. Oleh sebab itu, perlunya penjelasan serta penelaahan terkait kategori faktor intrinsik kepatuhan dari beberapa penelitian terdahulu sehingga dapat menentukan indikator yang tepat dan sesuai dengan penelitian kali ini.

Penelitian terdahulu oleh Romadhon & Diamastuti (2020) menjelaskan terkait beberapa indikator yang terdapat di dalam variabel faktor intrinsik diantaranya adalah Etika, Norma dan Moral, Emosi, Motivasi, Kesadaran, serta Pengetahuan dengan berdasarkan dengan teori yang telah ditentukan.

Pemilihan dari variabel intrinsik dengan indikator yang telah ditentukan tersebut menurut Romadhon & Diamastuti (2020) pemilihan klasifikasi faktor tersebut untuk memperjelas alasan pemilihan literatur yang berhubungan dengan teori yang ada. Hal ini menjelaskan pemilihan variabel dengan indikator tersebut bertujuan untuk sebagai bentuk klasifikasi atau pengelompokan dalam menelusuri determinan kepatuhan pajak berdasarkan atribusi. Pemilihan indikator pada faktor intrinsik yang telah disebutkan juga bertujuan sebagai kebijakan yang memotivasi individu untuk semakin patuh (sosialisasi dan edukasi).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anugrah & Fitriandi (2022) menjelaskan pada penelitiannya berfokus terhadap faktor

intrinsik dari individu itu sendiri dengan variabel pendukung faktor intrinsik yaitu Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku dan juga Niat dengan berdasarkan teori utama yang telah di tentukan dengan berlokasi di DJP Papua, Papua Barat dan Maluku.

Menurut Anugrah & Fitriandi (2022) pemilihan variabel tersebut dirasa memiliki ketepatan dan kecocokan dengan variabel dependen yaitu sebuah teori yang bernama *Theory Planned Behavior*. Variabel tersebut dinyatakan sesuai dengan pemfokusan teori yang membahas terkait tingkah laku dan hal yang berkaitan dengan faktor intrinsik pribadi seseorang.

Kesesuaian dan ketepatan ketiga variabel tersebut dinyatakan sesuai dengan budaya atau kultur yang ada di masyarakat Indonesia yang dimana memiliki karakteristik individu yang kolektif dan mengedepankan azas kekeluargaan. Pengetahuan masyarakat yang kolektif dapat dimanfaatkan untuk mengubah pemikirin yang tadinya berfikir bahwa pajak sebagai beban menjadi pajak sebagai bentuk upaya gotong royong dalam mensejahterakan antar sesama (Anugrah & Fitriandi, 2022)

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuniarta & Purnamawati (2020) menjelaskan variabel faktor intrinsik pada kepatuhan pajak diantaranya adalah perjalanan spiritual, psikologi dan norma sosial yang dilakukan di Provinsi Bali.

Menurut Yuniarta & Purnamawati (2020) pemilihan ketiga variabel tersebut dari segi spiritualitas/religiusitas sebagai pembentukan karakter individu kemudian dari segi psikologis sebagai pengembangan teori perilaku dan dari segi norma sosial sebagai bentuk implikasi kepengaruhannya kontrol diri terhadap lingkungan dan dorongan dari lingkungan.

Dari penjabaran faktor intrinsik di atas, peneliti menyimpulkan untuk mengambil variabel faktor intrinsik dari penelitian yang dilakukan oleh Yuniarta & Purnamawati (2020) yaitu spiritual/religiusitas, Psikologis dan Norma. Hal ini dirasa menurut peneliti sesuai dengan ciri atau karakteristik yang telah dijelaskan dan juga penjabaran dari masing – masing variabel yang dirasa sesuai dengan karakteristik pada penelitian kali ini.

Oleh sebab itu, dapat disimpulkan dari hasil perumusan penelitian terdahulu dari faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik dapat dipilih masing – masing indikator dari tiap variabel ekstrinsik dan intrinsik. Faktor ekstrinsik terdapat tiga indikator (Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan) dan faktor intrinsik (Spiritual/Religiusitas, Psikologi, Norma).

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi sumber referensi/informasi yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian sebelumnya telah dilakukan penelitian yang berkaitan dengan faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik dengan hasil yang beragam. Secara singkat, penelitian terdahulu disajikan pada bentuk tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama peneliti, Tahun, Judul penelitian	Variabel yang diteliti	Hasil penelitian
1	Gede Adi Yuniarta, Gusti Ayu Purnamawati (2020) “ <i>Spiritual, Psychological and Social Dimensions of Taxpayers Compliance</i> ”	Y : <i>Tax Compliance</i> X1 : <i>Spiritual</i> X2 : <i>Psychology</i> X3 : <i>Social Norms</i>	Spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Psikologi dan norma sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak
2	Brigitta Tania Sherlyene Rawis (2020) “Pengaruh Religiusitas dan Love of Money terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Norma Sosial sebagai Moderasi”	Y : Kepatuhan Pajak X1 : Religiusitas X2 : Psikologi X3 : Norma Sosial	Aspek religiusitas, psikologi dan norma sosial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak

NO	Nama peneliti, Tahun, Judul penelitian	Variabel yang diteliti	Hasil penelitian
3	Najla Ulfa Salsabila (2018) "Pengaruh Religiusitas, Nasional, Kepercayaan pada Otoritas dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi"	Y : Kepatuhan Pajak X1 : Religiusitas X2 : Nasionalisme X3 : Kepercayaan Otoritas X4 : Tax Amnesty	Religiusitas, kepercayaan otoritas, tax amnesty berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Nasionalisme tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak.
4	Yana Ermawati, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman Komang Puspita Sari (2022) "Peran Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi"	Y : Kepatuhan Pajak X1 : Religiusitas X2 : Sanksi X3 : Pengetahuan X4 : Kualitas Pelayanan	Religiusitas, pengetahuan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sanksi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak
5	Dedy Zakaria Pulungan, Syamsul Bahri Arifin (2022) "Pengaruh Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WP dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening"	Y : Kepatuhan Pajak X1 : Religiusitas X2 : Sosialisasi X3 : Kualitas Pelayanan	Religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sosialisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak

Data : Penelitian Sebelumnya (Diolah Penulis)

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah model konseptual terkait teori yang telah ditentukan dengan beberapa faktor yang telah diidentifikasi menjadi masalah krusial. Kerangka berfikir pada penelitian “Analisis faktor ekstrinsik dan intrinsik wajib pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi” memiliki pengkategorian indikator variabel yang menjadi fokus penelitian kali ini. Faktor ekstrinsik (sanksi, sosialisasi, kualitas pelayanan) dan faktor intrinsik (religiusitas, psikologi, norma) ditujukan agar mengetahui pengaruhnya pada kepatuhan pajak.

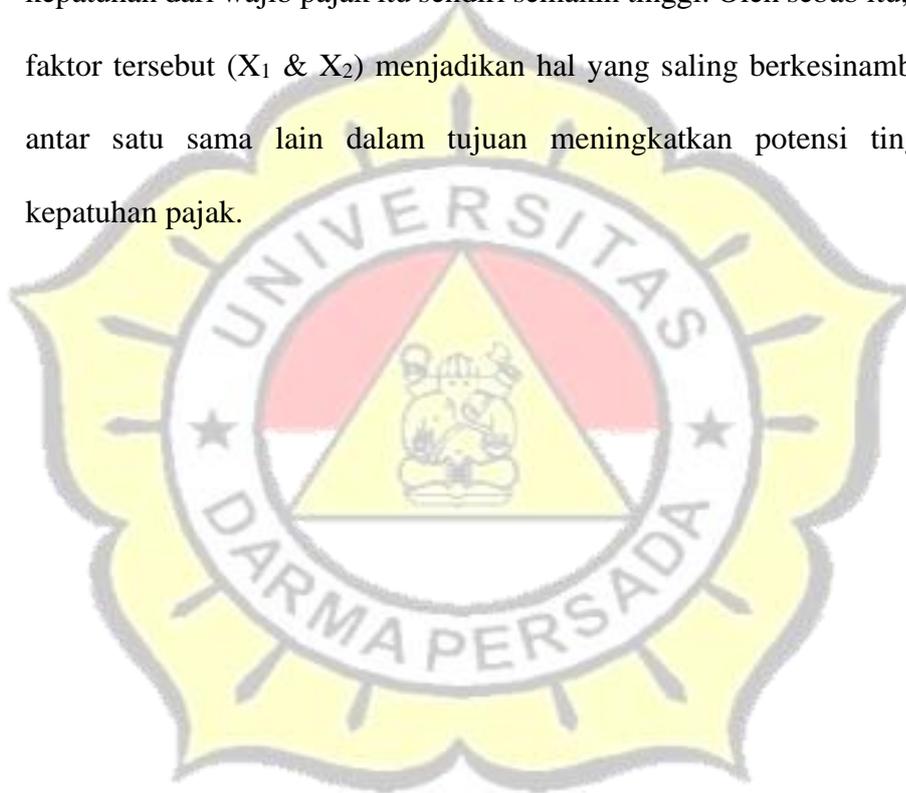
Menurut Widagsono (2017) kepatuhan wajib pajak ialah tindakan yang individu (wajib pajak) miliki ketika melaksanakan kewajiban pajak sejalan dengan aturan dan perundang – undangan yang telah ditentukan. Menurut Pulungan & Arifin (2022) kepatuhan pajak menjadi hal yang paling penting untuk meningkatkan ekonomi negara dalam pembangunan yang kelak akan berpengaruh pada peningkatan kemakmuran masyarakat sehingga dibutuhkan dorongan serta motivasi dari seluruh aspek.

Dorongan serta motivasi individu tidak lepas dengan teori yang telah ditentukan yaitu *Theory Planned Behaviour*. *Theory of Planned Behavior* ialah sebuah bentuk perkembangan pada teori sebelumnya yakni *Theory of Reasoned Action* teori ini menjabarkan faktor - faktor yang mempengaruhi tindakan atau sikap seseorang (Fishbein & Ajzen, 1975).

Faktor ekstrinsik (X_1) pada diri serta dorongan dari luar seorang wajib pajak sangatlah menjadi hal yang sangat penting. Dikarenakan

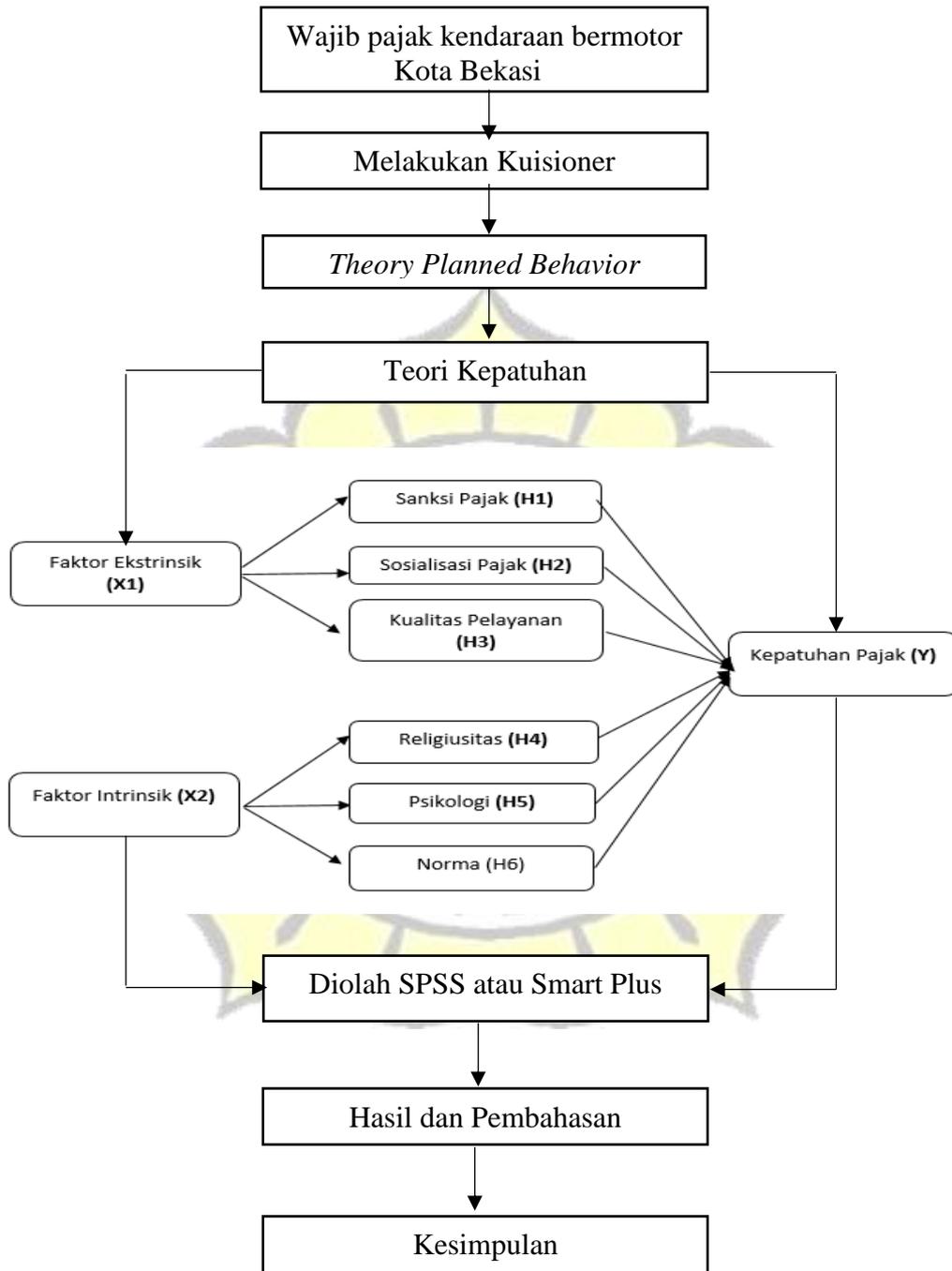
variabel X_1 dari wajib pajak itu sendiri menjadi dasar tergerak atau tidaknya seorang wajib pajak melaksanakan serta menjalankan kewajibannya atas dasar dorongan dari luar kepribadian wajib pajak itu sendiri.

Faktor intrinsik (X_2) dari dalam pribadi individu wajib pajak juga menjadi hal yang sangat krusial. Karena faktor intrinsik (X_1) menjadi faktor pendukung atau penunjang dari faktor ekstrinsik (X_2) agar tingkat kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri semakin tinggi. Oleh sebab itu, kedua faktor tersebut (X_1 & X_2) menjadikan hal yang saling berkesinambungan antar satu sama lain dalam tujuan meningkatkan potensi tingginya kepatuhan pajak.



Gambar 2.2

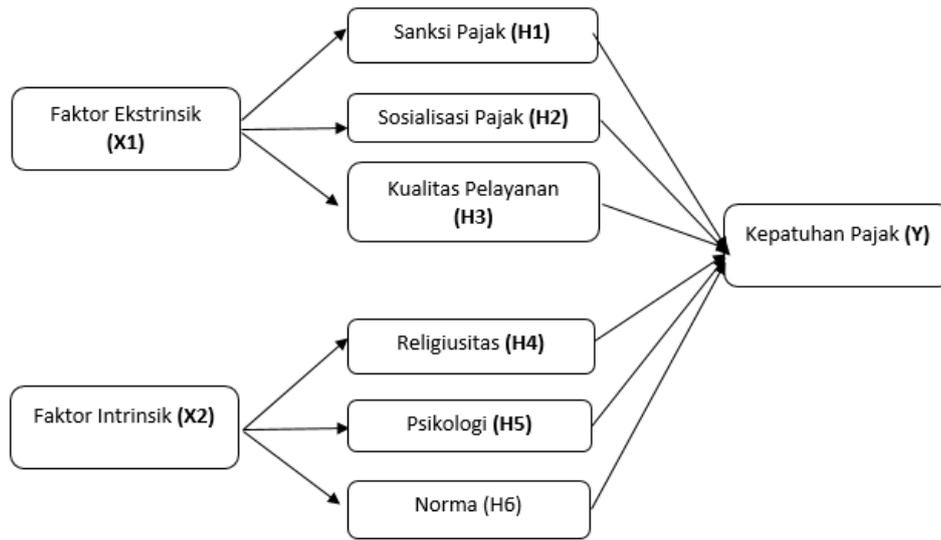
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah penulis

2.8 Model Variabel

Gambar 2.3 Model Variabel



Sumber : Diolah Penulis

2.9 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini memiliki 6 hipotesis yang dimana berfokus pada indikator variabel, yaitu mengenai kepengaruhannya sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, spiritual/religiusitas, psikologi dan norma terhadap kepatuhan pajak.

2.9.1 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi pajak adalah produk yang menjamin jika aturan serta ketentuan perundang – undangan terakut perpajakan yang diharapkan

dapat dipatuhi dan ditaati sebagai tindakan preventif/pencegahan dari tindakan pelanggaran pajak (Mardiasmo,2011 dalam Apriyani, 2019).

Berdasarkan penelitian Dheviera & Edy (2022) menjelaskan variabel sanksi pajak pada kepatuhan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif signifikan. Pada penilitan yang dilakukan Rasmini & Paramartha (2016) menjelaskan jika variabel sanksi pajak menghasilkan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pajak di KPP Gianyar. Pada beberapa hasil penelitian terdahulu terkait sanksi pajak, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak sebagai faktor penting dalam mendorong serta berperan dalam kepatuhan wajib pajak dikarenakan akan adanya hukum yang berlaku yang berkaitan dengan pelanggaran penghindaran pajak.

H1 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak

2.9.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Sosialisasi pajak ialah sebuah kebijakan fiskus mengenai pemberian atau penyuluhan informasi yang bertujuan memberi pengetahuan kepada masyarakat mengenai betapa wajibnya membayar pajak (Winerungan, 2013).

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Gantino et., al (2021) menjelaskan jika variabel sosialisasi pajak mendapat hasil yang

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kemudian pada penelitian oleh Victor et., al (2020) menyatakan hasil yang sama jika sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Dari hasil penelitian terdahulu terkait sosialisasi pajak, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak memiliki peran yang besar terkait informasi perpajakan kepada masyarakat. Semakin tinggi informasi yang didapat oleh masyarakat, maka lebih tinggi juga tingkat kepatuhan pajak dari individu (wajib pajak) itu sendiri.

H2 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak

2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak

Pelayanan merupakan rangkaian tindakan penanganan kepada tiap individu dengan cara yang lebih mengedepankan kepekaan dan hubungan inter personal agar terciptanya kepuasan serta keberhasilan. Pelayanan yang dijalankan petugas dalam proses perpajakan berhubungan dengan sikap wajib pajak (Fuadiyah, 2017). Menurut (Supadmi, 2009) dalam Bhisri (2022) kepuasan pelanggan bisa ditingkatkan melalui pemberian kualitas serta kuantitas pelayanan kepada wajib pajak secara maksimal.

Berdasarkan penelitian sebelumnya menurut Arvini et.,al (2018) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil yang sama juga didapatkan Sawitri et.,al (2017) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Hal ini disebabkan karena tingkat kepedulian petugas, keramahan petugas, dan mudahnya akses dan segala administrasi perpajakan membuahkan hasil dan mendapat respon yang baik bagi masyarakat atau wajib pajak hingga wajib pajak dapat merasa terlayani dengan baik dan tidak merasa terpaksa dalam melaksanakan kewajibannya.

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak

xcds

2.9.4 Pengaruh Spiritual/Religiusitas terhadap Kepatuhan Pajak

Religiusitas merujuk kepada tingkatan hubungan pribadi terhadap nilai - nilai kepercayaan yang dianut. Seluruh agama/kepercayaan biasanya memiliki tujuan yang relatif sama dalam mengendalikan sikap baik serta membatasi sikap kurang baik (Salsabilla, 2018). Wajib pajak berpendapat bila melanggar aturan agama maka wajib pajak hendak merasa bersalah atau berdosa. Wajib pajak khawatir buat melaksanakan perihal tidak etis yakni khawatir ketika tidak mematuhi peraturan pajak. Dengan aturan tersebut wajib pajak hendak berupaya taat terhadap

peraturan pajak, sebab wajib pajak berpendapat dengan melaksanakan kewajiban pajak ialah sikap etis (Ermawati, 2018)

Pada penelitian sebelumnya oleh Komang et.,al (2022) menjelaskan jika perjalanan spiritual/religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil yang sama didapatkan oleh Adi & Gusti (2020) yang menyatakan bahwa perjalanan spiritual/religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Hal ini disebabkan karena tingginya ketaatan individu (wajib pajak) terhadap ajaran ajaran yang di anut maka meningkat pula serta tinggi juga niat untuk tidak melakukan penghindaran pajak yang dilakukan mengingat hukum yang berlaku ada suatu ajaran.

H4 : Spiritual/Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

2.9.5 Pengaruh Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak

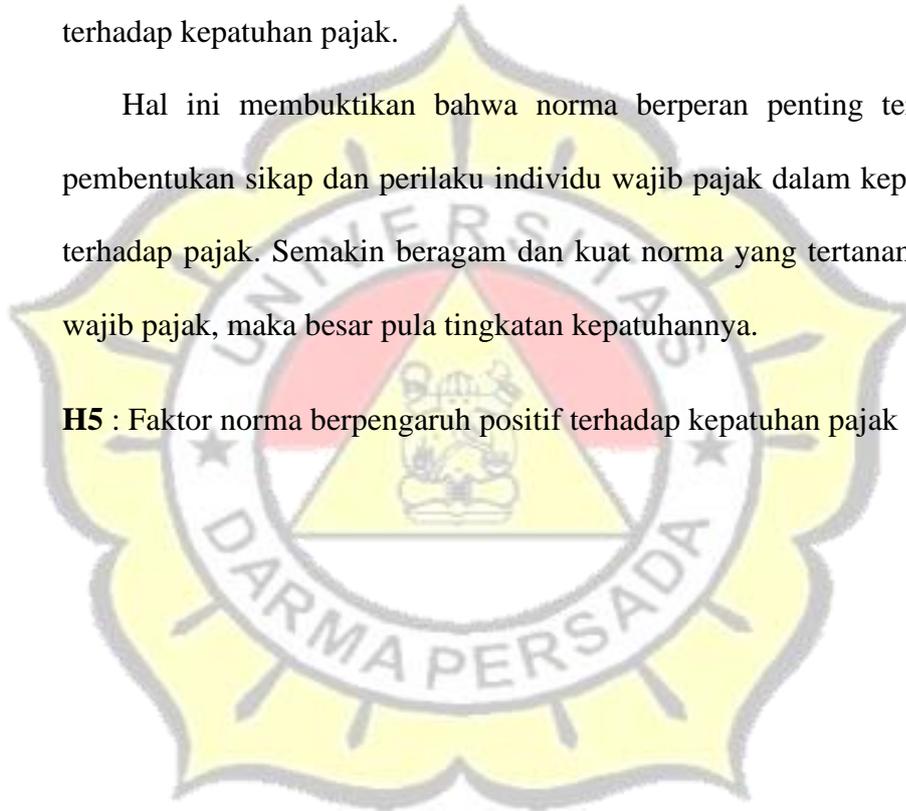
Menurut Alvin (2014) norma merupakan pandangan yang sifatnya individualistik pada dorongan sosial untuk melakukan atau tidaknya perilaku terhadap tindakan tertentu. Seseorang akan melakukan perilaku tertentu yang dilakukan individu lain jika jika tindakan yang dilakukan orang lain bersifat positif. Menurut Verlani & Musdalifa (2022) norma subjektif merupakan perasaan atau praduga individu terhadap bentuk pengharapan dari individu disekitarnya jika individu bertindak atau tidak

terhadap suatu perilaku, karena perasaan yang sifatnya subjektif maka berdimensi subjektif.

Pada penelitian terdahulu Inang & Musdalifa (2022) menyatakan bahwa indikator norma berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil serupa juga didapatkan pada penelitian Bobek et.,al (2011) menjelaskan jika indikator norma berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Hal ini membuktikan bahwa norma berperan penting terhadap pembentukan sikap dan perilaku individu wajib pajak dalam kepatuhan terhadap pajak. Semakin beragam dan kuat norma yang tertanam pada wajib pajak, maka besar pula tingkatan kepatuhannya.

H5 : Faktor norma berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak



2.9.6 Pengaruh Psikologi terhadap Kepatuhan Pajak

Menurut Srisayekti et., al(2019) menyatakan kalau para peneliti mau mendalami aspek psikologi apa saja yang jadi dasar dari terdapatnya kepatuhan wajib pajak terhadap ketersediaan ketika pembayaran pajak. Bagi Kirchler et. al(2008) dalam Srisayekti(2019) berfokus pada aspek intrinsik wajib pajak dan kedudukan psikologi jadi perihal yang sangat berarti serta krusial dalam membentuk kepatuhan dalam membayar pajak. Pada penelitian sebelumnya Zulrizka et., al (2019) menjelaskan jika faktor psikologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil yang sama juga didapat oleh Hadi (2018) menjelaskan jika faktor psikologi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Hal ini dikarenakan peranan faktor psikologi dari individu itu sendiri seperti kecintaannya terhadap uang yang mereka dapat dan ketenangan ketika di jalan dengan kelengkapan surat yang sudah membayar pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak para wajib pajak itu sendiri. Hal ini berdasarkan pada sikap menghindari pada sanksi yang akan diterima.

H6 : Faktor psikologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak