

2. LANDASAN TEORI

2.1 Deterrence Theory

Al Frijat (2014) menemukan bahwa jika wajib pajak menyediakan informasi yang akurat dan benar akan membantu wajib pajak berkontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pemeriksaan pajak termasuk memperluas dan meningkatkan dukungan untuk kelompok yang bertugas mengumpulkan informasi tentang wajib pajak, dan mengkonsolidasikan kerja sama antara petugas pajak dengan lembaga lainnya. Pandangan ini dapat dicapai saat petugas pajak dapat memahami perspektif wajib pajak serta bisnis mereka, termasuk sistem akuntansi mereka (Muhammad, 2013).

Memahami perspektif wajib pajak akan membantu petugas pajak untuk memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan wajib pajak yang dapat memengaruhi efektivitas pemeriksaan pajak. *Deterrence theory* dipahami memiliki dua tujuan yaitu tujuan umum (*general deterrence*), yang berkaitan dengan efek jera dari sanksi potensial, dan yang berkaitan dengan efek jera dari sanksi aktual yang dikenakan (James & Alley, 2002). Dapat disimpulkan bahwa pencegahan umum berkenaan dengan mencegah potensi ketidakpatuhan, sementara pencegahan spesifik bertujuan untuk mencegah wajib pajak yang sudah tidak patuh mengulangi pelanggaran mereka (Devos, 2014). Chalu & Mzee (2018) berpendapat bahwa *deterrence theory* berguna untuk memahami faktor-faktor terkait kegiatan pemeriksaan wajib pajak menjadi efektif dimana asumsi dasar *deterrence theory* adalah bahwa orang memilih untuk mematuhi atau melanggar hukum, berdasarkan pada keuntungan dan konsekuensi dari tindakan mereka. Dengan kata lain, *deterrence theory* mengasumsikan bahwa orang-orang mematuhi hukum setelah menemukan bahwa manfaat mematuhi lebih besar daripada tidak patuh. Perspektif *deterrence theory* ini juga memiliki pengaruh pada masalah tingkat kepatuhan pajak sukarela (Devos, 2014). Di sini, pemeriksaan pajak menjadi sangat penting karena membantu untuk mendeteksi dan mencegah penipuan pajak untuk meningkatkan ekonomi, efisiensi dan administrasi yang efektif dari sistem pajak (Hopkins, 2011).

2.2 Game Theory

Game theory dapat membantu memahami interaksi strategis antara wajib pajak dan petugas pajak. Dalam penelitian ini menggunakan perspektif *game theory* akan membantu untuk memahami bagaimana pemeriksaan pajak mewakili interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak dimana kedua belah pihak saling mempengaruhi dan mempengaruhi proses pemeriksaan. Pentland dan Carlile (1996) menganggap proses pemeriksaan pajak sebagai alat yang digunakan oleh petugas pajak dan wajib pajak untuk menegosiasikan fakta dan memberikan hasil secara adil. Hal ini konsisten dengan temuan Pentland dan Carlile (1996) bahwa penerapan hukum selama proses pemeriksaan bagi petugas pajak untuk menangkap ketidakpatuhan dianggap penting. Oleh karena itu, fokus *game theory* disini adalah aturan dan standar prosedur untuk petugas pajak dalam melakukan pemeriksaan yang akan berefek pada interaksi dan persepsi wajib pajak. Petugas pajak harus tampak kompeten, adil dan tidak memihak, serta profesional (Pentland dan Carlile, 1996). Dengan adanya peraturan dan standar yang tepat untuk diikuti oleh semua pihak dalam proses interaksi, perspektif ini konsisten dengan argumen yang diberikan oleh OECD (2006), bahwa pemeriksaan pajak sebagai salah satu kegiatan interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak, memerlukan kerangka prosedur agar petugas pajak memiliki akses ke informasi yang dipegang oleh wajib pajak dan memastikan bahwa pemeriksaan pajak dilakukan dengan integritas. Muhammad (2013) berpendapat bahwa mekanisme prosedur untuk pemeriksaan pajak membantu mencapai transparansi dan konsistensi, sehingga mengurangi tren petugas pajak menjadi tertarik pada penemuan kesalahan dan menghukum pembayar pajak, serta meningkatkan rasa hormat dan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak.

2.3 Pemeriksaan Pajak

Kegiatan verifikasi pajak didefinisikan sebagai terdiri dari semua kegiatan yang biasanya dilakukan oleh otoritas pajak untuk memeriksa apakah wajib pajak telah melaporkan kewajiban pajak mereka dengan benar dalam pengembalian yang diajukan oleh mereka (Hauptman et al,2014). Aktivitas verifikasi utama yang dilakukan oleh otoritas pajak biasanya dijelaskan dengan istilah pemeriksaan pajak.

Oleh karena itu, sumber daya yang digunakan saat melakukan pemeriksaan, seperti prosedur yang adil dan interaksi petugas pajak yang baik, sangat penting untuk meningkatkan pendapatan pajak. Pemeriksaan pajak sebagai salah satu layanan administrasi pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan pajak terkait faktor keadilan dan kepercayaan (Hauptman et al, 2014).

Upaya otoritas pajak di Indonesia (Direktorat Jenderal Pajak / DJP) untuk menentukan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melakukan pemeriksaan pajak. Indonesia, seperti negara berkembang lainnya, memakai program pemeriksaan pajak untuk memastikan wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya, untuk meminimalkan *tax evasion* dan *avoidance* sekaligus meningkatkan kepatuhan pajak (Okello, 2014). Pemeriksaan pajak adalah cara korektif dalam sistem perpajakan Indonesia yang menerapkan sistem penilaian sendiri (Suparto, 2007). Sistem perpajakan *self-assessment* yang diterapkan di Indonesia dimana wajib pajak menilai sendiri pajaknya tentunya memiliki kelemahan. Menurut Slemrod (2007), sistem *self-assessment* rentan terhadap potensi pelaporan yang kurang melaporkan pendapatan atau omset di bawah angka yang tepat. Slemrod (2007) juga mengatakan bahwa orang kaya cenderung menghindari pajak (*tax avoidance*) dan orang yang berpenghasilan rendah cenderung melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*). Orang kaya cenderung mengurangi jumlah pajak mereka secara legal sementara orang yang berpenghasilan rendah cenderung melawan hukum.

Dalam penelitian sebelumnya terkait penggelapan pajak dalam hubungannya dengan ketidakpatuhan seorang wajib pajak, pemeriksaan pajak adalah strategi umum untuk melawan penggelapan pajak dimana adanya interaksi *one-to-one* antara petugas pajak dan wajib pajak (Tan & Yim, 2014). Birskyte (2013) dan Gemmell & Ratto (2012) menganggap bahwa pemeriksaan pajak memiliki dua jenis efek yaitu efek langsung dan efek tidak langsung. Efek langsung berkaitan dengan adanya tambahan pendapatan yang terkumpul sebagai hasil dari pemeriksaan pajak, sedangkan efek tidak langsung berkaitan pada efek jera, dimana pemeriksaan pajak dianggap untuk mencegah potensi dilakukannya *tax evasion*. Pandangan ini konsisten dengan pandangan sebelumnya yang dilakukan oleh Wickerson (1994) bahwa pemeriksaan wajib pajak ditemukan tidak hanya

memainkan peran pencegahan, tetapi juga peran untuk meningkatkan kepatuhan ke tingkat yang lebih luas.

Dalam melakukan pemeriksaan pajak diperlukan bukti dan kumpulan informasi yang diproses untuk menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak sesuai dengan Undang-Undang (Adediran et. al., 2013). Beberapa aktivitas dilakukan pada saat melakukan pemeriksaan seperti melakukan investigasi lapangan yang melibatkan verifikasi fisik, bukti dan bahan dokumenter yang berfungsi untuk mengkonfirmasi fakta dan angka pajak yang seharusnya dilaporkan oleh wajib pajak. Lingkup pemeriksaan pajak dalam penelitian ini adalah pemeriksaan dan penelitian menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 (Republic of Indonesia, 2007). Definisi pemeriksaan menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 pasal 1 adalah serangkaian kegiatan mengumpulkan dan mengolah data, informasi, dan/atau bukti secara objektif dan profesional untuk menguji kepatuhan pajak berdasarkan Undang-Undang. Definisi penelitian menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 pasal 1 yaitu serangkaian kegiatan untuk menilai kelengkapan pengisian serta perhitungan SPT dan lampirannya. Oleh karena itu, seorang wajib pajak yang memperoleh surat panggilan dari kantor pajak termasuk lingkup objek penelitian ini. Dalam melakukan pemeriksaan dan penelitian agar dapat menguji dan menilai kepatuhan wajib pajak, maka petugas pajak harus melakukan pendekatan secara profesional dan sesuai prosedur pemeriksaan yang diatur oleh otoritas pajak.

Menurut Chalu & Mzee (2018), faktor-faktor terkait prosedur didasarkan pada kewajiban dan tanggung jawab wajib pajak, petugas pajak, dan otoritas pajak. Wajib Pajak diharuskan untuk memberikan akses dokumen dan penjelasan kepada petugas pajak. Petugas pajak diberikan kekuatan hukum untuk mengakses dokumen dan untuk menentukan jumlah pajak yang benar, karena itu mereka memiliki kewajiban untuk melakukan pemeriksaan secara profesional. Otoritas pajak memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa pemeriksaan dilakukan secara transparan dan konsisten, dengan memberikan kebijakan dan prosedur yang sesuai. Dengan adanya prosedur yang sesuai, maka akan meningkatkan efektivitas kegiatan pemeriksaan serta pastinya meningkatkan pendekatan yang dilakukan oleh petugas

pajak, sehingga wajib pajak mempunyai persepsi yang baik tentang kegiatan pemeriksaan pajak.

Strategi komunikasi petugas pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan sukarela. Elemen penting lainnya dalam meningkatkan kepatuhan sukarela adalah undang-undang dan prosedur pemeriksaan yang sederhana dan stabil yang menjadikan wajib pajak lebih mudah untuk mematuhi kewajiban mereka dan mengakses hak mereka (Hauptman et al, 2014). Menurut Hauptman et al (2014), undang-undang perpajakan harus memberikan keadilan prosedural kepada wajib pajak orang pribadi. Dengan menerima perlakuan yang adil dan bermartabat selama interaksi dengan petugas pajak lebih penting daripada hasil yang didapat dalam menentukan penerimaan dan kepatuhan di masa depan (Jensen & Wöhlbier, 2012). Mungkin, petugas pajak dapat memberi tahu suatu keputusan yang petugas pajak buat saat pemeriksaan dan selalu memberikan penjelasan kepada wajib pajak akan keputusan mereka serta petugas pajak harus dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak karena hal ini dapat membuat persepsi bagus wajib pajak akan pendekatan petugas pajak.

2.4 Persepsi terhadap Pemeriksaan Pajak

Perilaku dan persepsi wajib pajaklah yang mempersulitkan dalam memperoleh tingkat kepatuhan yang tinggi (OECD, 2004). Dalam penelitian Nkundabanyanga (2017), tingkat kepatuhan merupakan pilihan setiap wajib pajak yang dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak tersebut. Hasil pemeriksaan akan mempengaruhi persepsi wajib pajak, terutama berdasarkan pengalaman pemeriksaan di masa lalu apabila pernah mengalami pemeriksaan oleh petugas pajak (Gemmel & Ratto, 2012).

Pada umumnya, terdapat dua jenis pandangan wajib pajak terhadap pemeriksaan pajak yaitu pandangan pro dan kontra. Menurut Wenzel (2001a), wajib pajak berusaha untuk mematuhi karena wajib pajak percaya itu adalah hal yang benar untuk dilakukan, bukan karena takut akan hukuman jika terbukti bersalah saat diperiksa. Van Dijke dan Verboon (2010) menyatakan bahwa wajib pajak cenderung secara sukarela mematuhi keputusan petugas pajak ketika pihak berwenang memberlakukan prosedur pemeriksaan pajak dengan cara yang adil.

Selanjutnya, Wynter (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa petugas pajak sebaiknya melakukan penegakan pajak secara selektif, dimana pemeriksaan harus dilaksanakan kepada wajib pajak yang tidak patuh saja. Menurut penelitian Hemels (2015) menyatakan pemeriksaan pajak dapat melindungi wajib pajak yang patuh dari kegiatan *free-riding*, sehingga bagi sebagian wajib pajak, pemeriksaan pajak tidak lagi dipandang sebagai sesuatu kegiatan yang menakutkan, tetapi lebih pada suatu kebutuhan untuk memberantas *free-riding*. Namun di sisi lain, sebagian wajib pajak cenderung kontra dengan pemeriksaan pajak. Menurut Kogler, C., et al (2016), seharusnya pemeriksaan pajak terjadi langsung setelah wajib pajak melaporkan pajak dan memberikan umpan balik tentang hasil pemeriksaan dengan jangka waktu yang cepat. Namun pada kenyataannya, umpan balik dari pemeriksaan diberikan dalam jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan wajib pajak tidak percaya terhadap hasil pemeriksaan (Kogler, C., et al 2016) karena seakan-akan petugas pajak memanipulasi hasil pemeriksaan. Jangka waktu yang cukup panjang menimbulkan persepsi bahwa petugas pajak mencari-cari kesalahan wajib pajak (Kogler, C., et al 2016).

Berbagai pandangan ini dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak akan pemeriksaan pajak dimana hal yang paling penting adalah persepsi wajib pajak, yang menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana persepsi ini terbentuk (Slemrod, 2018). Menurut Slemrod (2018), persepsi wajib pajak sangat terkait dengan kenyataan yang dialami oleh wajib pajak. Yang pasti, kebijakan otoritas seperti prosedur pemeriksaan dapat mengubah realitas itu sendiri dan mempengaruhi persepsi mereka dengan misalnya, mempekerjakan dan melatih lebih banyak petugas pemeriksa. Pendekatan lain menunjukkan bahwa perilaku beberapa wajib pajak tergantung pada prosedur bagaimana sistem pemeriksaan pajak dirumuskan dan fitur-fiturnya. Sebagai contoh, wajib pajak mungkin lebih bersedia untuk mematuhi sistem yang dalam pembuatannya melibatkan wajib pajak dalam pemungutan suara (Slemrod, 2018). Karena itu, persepsi pemeriksaan pajak dalam penelitian ini difokuskan dalam dua variabel, yaitu prosedur tax audit dan perilaku petugas pajak.

2.4.1 Persepsi Wajib Pajak terhadap Prosedur Pemeriksaan

Prosedur pemeriksaan pajak yang dilaksanakan oleh petugas pajak saat melakukan pemeriksaan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak. Menurut Tan & Yim (2014), saat wajib pajak mengetahui aturan/prosedur pemeriksaan pajak, wajib pajak dapat memilih secara independen (terutama wajib pajak yang menganut *self-assessment*) apakah akan melaporkan pajaknya secara jujur atau tidak. Dari hal tersebut, petugas pajak dapat mengimplementasikan aturan pajak sesuai dengan kondisi yang ada. Dalam penelitian Tan & Yim (2014) menemukan bahwa pemeriksaan pajak di masa lalu dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak dan berhubungan ketat dengan prosedur pemeriksaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chalu & Mzee (2018) menemukan bahwa persepsi wajib pajak akan cukupnya petugas pajak dalam melakukan pemeriksaan akan meningkatkan kompetensi pemeriksaan pajak, serta memperkuat hubungan prinsipal-agen antara wajib pajak dan petugas pajak yang mengharapkan lebih banyak pendapatan dikumpulkan yang sesuai dengan *agency theory*.

Kompleksitas dalam prosedur pemeriksaan pajak dan persepsi dimana denda pajak sangat tinggi menimbulkan tingkat penghindaran pajak yang tinggi (Baralexix, 2004). Karenanya, sangat penting bagi otoritas pajak untuk mendesign sistem pemeriksaan pajak yang fleksibel dan efektif, dengan cara membuat prosedur yang efisien dan tegas yang dibantu dengan petugas pajak yang sudah terqualifikasi dan tereduksi untuk membantu berjalannya prosedur pemeriksaan dengan interaksi petugas dan wajib pajak yang bagus. Salah satunya seperti dalam penelitian Drogalas et al (2015), otoritas pajak dapat mengadopsi *information system* sebagai bentuk mengikuti perkembangan di era digital ini. Terlebih lagi, generasi *millennials* yang sangat dekat dengan hal berbau teknologi pasti akan mempunyai persepsi yang bagus akan prosedur pemeriksaan pajak karena *millennials* merasa *information system* akan memudahkan mereka untuk melakukan prosedur pencatatan, pemrosesan, dan pengorganisasian kegiatan akuntansi serta informasi akuntansi yang khas untuk mendukung pemeriksaan pajak yang efektif.

Kunci untuk membangun kepercayaan wajib pajak adalah transparansi dalam pengumpulan pajak dan keadilan dari pendekatan yang diambil oleh pihak berwenang (Walsh, 2012). Baralexix (2004) menemukan jangka waktu

pemeriksaan yang singkat, tidak rumit dan efisien dalam prosedur pemeriksaan merupakan faktor yang menyebabkan turunnya tingkat *tax evasion* di Yunani. Melakukan pemberian surat informasi pemeriksaan dari petugas pajak kepada Wajib Pajak saja dapat mempengaruhi pendapatan yang dilaporkan yang dibuktikan dalam beberapa eksperimen lapangan terdahulu (Kleven H, J *et. al.*, 2011; Hasseldine J. *et. al.* 2007; Slemrod J. 2001) dimana dengan adanya transparansi maka Wajib Pajak Orang Pribadi akan lebih percaya terhadap petugas pajak. Jika DJP ingin setiap wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi maka prosedur pemeriksaan pajak harus baik.

2.4.2 Persepsi Wajib Pajak terhadap Perilaku Petugas Pajak

Dalam hal persepsi perilaku/pendekatan petugas pajak, dapat dikatakan bahwa perilaku dari petugas pajak akan mempengaruhi persepsi wajib pajak karena kegiatan pemeriksaan merupakan kegiatan yang secara eksplisit berkomunikasi dengan ramah dan saling menghormati, serta mengajak wajib pajak untuk menghubungi petugas pajak jika ada pertanyaan lebih lanjut (Gangl, K. *et. al.*, 2014). Pemeriksaan pajak dapat dikatakan ideal ketika petugas pajak menawarkan edukasi mengenai Undang-Undang Perpajakan, hak dan kewajiban wajib pajak selanjutnya, serta membagikan brosur informasi (Gangl, K. *et. al.*, 2014). Namun, masih terdapat wajib pajak yang mengalami kecemasan saat dilakukan pemeriksaan pajak karena adanya perasaan egoisme dan kecurigaan antara petugas pajak dan wajib pajak yang seringkali menciptakan suasana kecemasan dan ketidaknyamanan yang ekstrem, terutama pada wajib pajak (Isa K. M., 2012). Temuan dari Konrad (2016) menyatakan saat wajib pajak bertatap muka dengan petugas pajak mampu mempengaruhi perilaku kepatuhan dimana wajib pajak menjadi lebih jujur.

Menurut Gemmel & Ratto (2012), wajib pajak membentuk persepsi tergantung pada kondisi saat diperiksa, kemungkinan tertangkap saat tidak patuh dan sejauh mana penggelapan dapat dideteksi. Jika pemeriksaan pajak tidak sepenuhnya mengidentifikasi pajak yang dihindarkan, yang mana menggambarkan ketidakprofesionalitasnya petugas pajak, maka tingkat kepatuhan sukarela akan menurun karena wajib pajak merasa dapat mengulangi ketidakpatuhannya. Hal tersebut membuktikan bahwa diperlukannya petugas pajak yang profesionalitas

supaya pemeriksaan menjadi efektif. Drogalas et al (2015) menemukan bahwa edukasi, pengalaman dan latihan pada petugas pajak mempunyai hubungan yang signifikan dengan efektivitas pemeriksaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mihret (2011) menemukan teknik pemeriksaan, pengalaman dan kemampuan petugas pajak merupakan variable yang penting dalam kegiatan pemeriksaan pajak. Dalam hubungannya dengan persepsi, petugas pajak yang mempunyai edukasi yang tinggi, pengalaman dan latihan yang banyak akan memberikan pendekatan yang baik kepada setiap wajib pajak dan akan mempengaruhi persepsi mereka. Wajib pajak dapat tidak percaya kepada petugas pajak dan mempunyai persepsi bahwa petugas pajak tidak profesional dan mengganggu kegiatan usaha mereka saat pemeriksaan pajak dilakukan kepada wajib pajak yang sudah patuh dan jujur (Kirchler et al., 2010). Hal ini sangat berbahaya karena tanda ketidakpercayaan yang kuat akan membuat jarak antara petugas pajak dan wajib pajak yang membuat hubungan mereka menjadi tidak nyaman (Braithwaite et al., 2007). Hubungan yang tidak nyaman ini mencerminkan permainan “*cops vs robbers*” di mana wajib pajak dipandang sebagai penghindar yang membutuhkan pengawasan dan petugas pajak dipandang sebagai petugas yang tidak percaya (Kirchler et al., 2008).

Pelaksanaan pemeriksaan juga jangan membuat wajib pajak merasakan tekanan karena dalam penelitian Feld dan Frey (2007) menyatakan bahwa beberapa wajib pajak merasa pemeriksaan sebagai suatu kontrol yang memaksa wajib pajak untuk patuh, dimana pandangan tersebut sangat berlawanan dengan apa yang petugas pajak maksud (Murphy, 2008). Terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh Mendoza et al (2017) tentang adanya *U-shaped* saat pemeriksaan dilakukan secara berlebihan, tingkat pemeriksaan yang tinggi dianggap oleh wajib pajak sebagai biaya yang berlebihan atau tidak perlu dan memakan waktu wajib pajak (Kirchler et al., 2008) dimana persepsi negatif ini berhubungan dengan keadilan prosedur (yaitu, keadilan dalam penerapan aturan dan prosedur pemeriksaan, perlakuan hormat, dan menghargai pendapat dan pilihan wajib pajak) atau keadilan retributif (yaitu, kesesuaian dengan prosedur pemeriksaan) (Hofmann et al., 2008). Menurut Wenzel (2003), wajib pajak dapat mempunyai persepsi bahwa proses pemeriksaan merepotkan ketika mengganggu kegiatan bisnis wajib pajak. Semua

persepsi ini dapat menambah atau mengurangi motivasi wajib pajak untuk membayar pajak atas dasar sukarela (Braithwaite, 2012).

2.4.3 Persepsi Pemeriksaan Pajak Antargenerasi terhadap Prosedur dan Perilaku Petugas Pajak

Ramli et. al., (2018) mengemukakan bahwa persepsi wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu respons dan pengalaman. Keyakinan dan persepsi ini dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, penilaian, pengetahuan dan upaya pendidikan dan informasi oleh pembuat peraturan (Kneeshaw et al, 2004). Menurut Tjondro et. al., (2019), masa lalu ketika seseorang tumbuh dan berkembang, keterlibatan dalam teknologi, dan persepsi otoritas dimasa lalu merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi wajib pajak di masa sekarang. Beberapa hal tersebut menyebabkan setiap generasi mempunyai persepsi yang berbeda-beda, terutama persepsi mereka terhadap prosedur dan perilaku petugas pajak.

Setiap generasi mempunyai karakteristik yang berbeda-beda yang menimbulkan persepsi yang berbeda dalam menanggapi tax audit. *Millennials* lahir di masa kemajuan teknologi dan meningkatnya interaksi global dan ekonomi yang berkembang sangat cepat (Jurney et. al., 2017). *Millennials* juga memiliki pola komunikasi yang lebih terbuka dibandingkan dengan generasi sebelumnya (Lyons, 2003). Sehingga jika indikator perilaku petugas pajak dilakukan dengan interaksi yang baik, tidak ada tekanan, dan petugas yang profesional maka akan meningkatkan pengaruh persepsi *Millennials*. *Millennials* menginginkan kerja sama antara petugas pajak dan wajib pajak melibatkan karisma, keahlian, dan pemberian informasi. Pemeriksaan pajak dengan melakukan prosedur secara memaksa akan membuat *millennials* menjadi tertekan dan menyebabkan *millennials* berperilaku tidak patuh (Tjondro et al, 2019). Generasi X adalah generasi yang mampu beradaptasi dan mampu menerima perubahan dengan baik (Jurkiewicz, 2000) karena generasi X lahir pada masa awal perkembangan teknologi dan informasi. Menurut pendapat peneliti, generasi X dapat beradaptasi dengan segala perilaku yang dilakukan oleh petugas pajak sesuai prosedur pemeriksaan yang ada. Petugas pajak tetap harus menjalankan prosedur

pemeriksaan dengan baik untuk meningkatkan persepsi generasi X dimana generasi X menghormati waktu dan kehadiran (Gursoy et al., 2008), terutama karena saat melakukan pemeriksaan petugas pajak harus melakukan pertemuan dengan wajib pajak. *Baby boomers* yang lahir di jaman perang meskipun mempunyai respek terhadap otoritas (Bencsik dan Machova, 2016) dan lebih dapat menerima konsep kekuatan koersif dari tokoh-tokoh otoritas (Tjondro et al, 2019), membuat *baby boomers* mempunyai rasa takut jika membuat pelanggaran dan terkena hukuman (Bencsik dan Machova, 2016). *Baby boomers* yang hidup pada masa perang kemerdekaan Indonesia tahun 1945 - 1949 dan masa kediktatoran Soeharto selama tiga puluh dua tahun memiliki persepsi bahwa otoritas atau pemerintahan lebih menakutkan, sehingga *baby boomers* cenderung lebih takut terhadap pemeriksaan pajak dibanding generasi lainnya. Karena *baby boomers* dapat menerima konsep koersif dan hormat terhadap otoritas maka segala prosedur yang dilakukan oleh petugas pemeriksa, meskipun memaksa dan menekan, dapat diterima oleh *baby boomers*. Petugas pajak juga harus melakukan pendekatan dengan baik dan profesional agar *baby boomers* tidak merasa takut karena *Baby boomers* mempunyai rasa takut jika membuat pelanggaran dan terkena hukuman (Bencsik dan Machova, 2016).

2.5 Voluntary Tax Compliance

Tingkat ketidakpatuhan diukur dalam hal kesenjangan pajak yang menunjukkan adanya perbedaan antara pendapatan aktual yang dikumpulkan dan jumlah yang akan dikumpulkan jika tingkat kepatuhan 100 persen. Ketidakpatuhan pajak dapat dilihat dalam hal penghindaran pajak dan penggelapan pajak (James dan Alley, 2004). *Tax avoidance* adalah pengurangan legal kewajiban pajak dengan praktik-praktik yang memanfaatkan sepenuhnya undang-undang perpajakan, seperti pemisahan pendapatan dan penundaan pembayaran pajak. *Tax evasion* adalah tindakan ilegal dan disengaja yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengurangi kewajiban pajak yang disebabkan oleh hukum mereka.

Model standar kepatuhan pajak, berasal dari Becker (1968) dan Allingham dan Sandmo (1972), mengasumsikan bahwa wajib pajak menilai biaya dan manfaat dari menghindari pajak. Jika manfaat yang diharapkan lebih besar daripada biaya

(kemungkinan pembayar pajak yang tidak patuh ditangkap dan sanksi yang dikeluarkan) maka wajib pajak akan menghindari pajak. Menurut model ini meningkatkan risiko deteksi dan hukuman yang terjadi (*deterrence*) akan meningkatkan biaya penggelapan. Pencegahan harus secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Slemrod, 2007).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, tingkat kepatuhan sukarela seseorang dipengaruhi oleh norma individu dan masyarakat (Kirchler et al, 2007). Dari kalimat tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan seseorang bergantung kepada kepercayaan wajib pajak akan apa yang harus wajib pajak lakukan dan apa yang orang lain akan lakukan (Tan & Yim, 2014) dan hal tersebut akan membentuk persepsi setiap wajib pajak. Persepsi pada pemeriksaan pajak merupakan salah satu contoh dari berbagai persepsi wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan. Contohnya, saat petugas pajak melakukan pemeriksaan, setiap wajib pajak dapat menilai bagaimana pendekatan petugas pajak saat melakukan pemeriksaan dan apakah sesuai prosedur atau tidak dan kemudian, membentuk persepsi mereka. Wajib pajak juga dapat berkomunikasi dengan wajib pajak lainnya dan bertukar persepsi yang akan mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka. Menurut Murphy (2004) ketidakpatuhan akan meningkat, jika wajib pajak tidak mempercayai petugas pajak saat melakukan pemeriksaan atau dalam arti yang lebih luas, jika ada kurangnya kepercayaan pada petugas pajak karena petugas pajak dianggap mencari-cari kesalahan. Kunci untuk membangun kepercayaan adalah untuk menjalankan prosedur pemeriksaan secara transparan. Pendekatan “*client service*” oleh petugas pajak lebih mungkin untuk mendorong kepercayaan daripada “polisi dan maling” berdasarkan pendekatan sanksi (Walsh, 2012).

2.5.1 *Voluntary Tax Compliance* Antargenerasi

Dalam *voluntary tax compliance*, wajib pajak melaporkan pendapatan secara sukarela, menghitung kewajiban wajib pajak dengan benar, dan mengajukan pengembalian pajak tepat waktu (Perez, 2014). *Voluntary tax compliance* terjadi dimana wajib pajak berkomitmen untuk jujur dalam urusan pajak wajib pajak (Lozza et al, 2013) dan tidak melakukan penggelapan atau penghindaran pajak (Hemels & Torgler, 2007; Kirchler et al, 2008). Kepatuhan sukarela mensyaratkan

peraturan responsif dimana wajib pajak mengatur diri sendiri kewajiban pajaknya sesuai dengan hukum yang berlaku (Braithwaite, 2007). Kepatuhan pajak mengacu pada pemenuhan semua kewajiban pajak sebagaimana ditentukan oleh undang-undang secara bebas dan lengkap, atau sejauh mana wajib pajak mematuhi atau gagal mematuhi aturan pajak negara (Musimenta et al., 2017).

Dalam penelitian yang dilakukan Journey (2017) ketiga generasi mempunyai tingkat kepatuhan yang berbeda-beda. *Millennials* memiliki karakteristik di mana lebih fokus pada kepentingan diri sendiri (Bencsik & Machova, 2016) sehingga lebih tidak patuh dalam pembayaran pajak dibanding generasi lainnya (Journey et al., 2017). Generasi X memiliki sedikit karakter toleransi terhadap birokrasi dan aturan serta sangat mandiri dibandingkan dengan kelompok lain (Gursoy et al., 2008). Bagi Generasi X pelaksanaan *tax enforcement* akan lebih efektif jika melalui sanksi ketat disertai dengan pemberian layanan yang komprehensif sehingga generasi X memiliki kesukarelaan dalam membayar pajak (Tjondro et al, 2019). *Baby Boomers* lebih menghormati otoritas (Bencsik & Machova, 2016) yang menyebabkan *Baby boomers* lebih sukarela dalam membayar pajak (Hewlett et al 2009). Isa dan Pope (2011) melakukan penelitian untuk menguji sejauh mana persepsi wajib pajak dari pengalaman pemeriksaan pajak dan berpendapat bahwa jika pemeriksaan pajak dilakukan secara efektif, dapat meningkatkan administrasi sistem pajak, sehingga meningkatkan *voluntary tax compliance*.

2.6 Variabel Kontrol

2.6.1 Gender

Variabel kontrol pertama adalah gender dimana menurut Jackson & Milliron (1986), Wajib Pajak wanita cenderung lebih menghindari risiko, lebih patuh, dan lebih konservatif dibandingkan dengan pria. Dengan adanya perbedaan karakteristik dan sikap antara pria dan wanita ini yang dapat memengaruhi persepsi *generation group* terhadap pemeriksaan pajak. Dengan ini dapat dianalogikan bahwa Wajib Pajak pria lebih percaya diri dalam menghadapi pemeriksaan pajak. (Fleischman dan Stephenson, 2012).

2.6.2 Business Type

Business type yang dimaksud adalah jenis pekerjaan Wajib Pajak, dimana dalam penelitian ini terdiri atas *retail*/produksi, pekerjaan bebas/profesional, *retail*/produksi dan pekerjaan bebas/profesional. Apabila dilihat dari jenis pekerjaan yang dilakukan, Wajib Pajak dengan usaha yang lebih kompleks seperti *retail*/produksi; *retail*/produksi dan pekerjaan bebas/profesional akan lebih memanfaatkan segala cara untuk melakukan pengurangan pajak yang menyebabkan risiko terkena pemeriksaan juga cukup tinggi dibandingkan dengan pekerjaan bebas/profesional (Fleischman dan Stephenson, 2012). Hal ini menyebabkan variabel *business type* secara tidak langsung dapat memengaruhi hasil penelitian.

2.6.3 Income Tax Calculation Method

Income tax calculation method atau metode penghitungan omzet yang dimaksud adalah metode yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang terdiri dari metode pembukuan (umumnya digunakan untuk Wajib Pajak dengan omzet di atas 4,8 miliar Rupiah) dan metode pencatatan (omzet di bawah 4,8 miliar Rupiah). Wajib Pajak dengan penghasilan yang lebih tinggi (menggunakan metode pembukuan) akan berusaha untuk melakukan penghematan pajak yang menyebabkan risiko pemeriksaan juga tinggi (Fleischman dan Stephenson, 2012). Sedangkan, Wajib Pajak yang menggunakan metode pencatatan akan lebih mengarah ke penghematan waktu, karena dengan metode pencatatan Wajib Pajak tidak terlalu bisa memanfaatkan fasilitas untuk melakukan penghematan pajak sehingga risiko dilakukan pemeriksaan akan lebih rendah (Fleischman dan Stephenson, 2012).

2.7 Kajian Penelitian Terdahulu

Teori awal mengenai penegakan pajak menunjukkan bahwa adanya hubungan antara pemeriksaan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak (Allingham & Sandmo, 1972). Namun, selama dekade terakhir, beberapa penelitian telah menunjukkan hasil yang berbeda untuk hubungan tersebut (Beer et al., 2015; Gangl et al., 2014; Iyer et al., 2010). Akibatnya, terdapat beberapa penelitian berikutnya yang menguji mengapa pemeriksaan dapat memiliki efek positif,

negatif, atau nol pada kepatuhan pajak (Alm, 2012; Devos, 2014; Kirchler et al., 2008). Penelitian sebelumnya tentang pengumpulan pajak di negara-negara berkembang menyimpulkan bahwa efektivitas dan efisiensi petugas pajak masih sangat rendah dan tingkat ketidakpatuhan pajak yang tinggi (Lubua, 2014) sehingga menciptakan kebutuhan untuk mempelajari alasan di balik ketidakefektifan pemeriksaan pajak di negara berkembang (Rablen, 2014) seperti di Indonesia. Karena itu, pentingnya untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak terhadap pemeriksaan pajak dalam hal prosedur dan pendekatan petugas pajak agar pemeriksaan pajak dapat menjadi lebih efektif dan meningkatkan tingkat kepatuhan, terlebih sepengetahuan peneliti, masih tidak ada penelitian yang menguji persepsi pemeriksaan pajak antar generasi dalam hal prosedur dan pendekatan petugas pajak.

Isa dan Pope (2011) melakukan penelitian untuk menguji sejauh mana persepsi wajib pajak dari pengalaman pemeriksaan pajak dan berpendapat bahwa jika pemeriksaan pajak dilakukan secara efektif dapat meningkatkan administrasi sistem pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan sukarela. Berdasarkan argumen Isa dan Pope (2011), dapat diamati bahwa efektivitas pemeriksaan pajak dapat diukur dengan persepsi yang benar yang dimiliki oleh wajib pajak dimana persepsi wajib pajak dipengaruhi oleh faktor psikologis dan ekonomi. Pandangan yang diberikan oleh Isa dan Pope (2011) melengkapi pandangan sebelumnya yang diberikan oleh Hasseldine dan Bebbington (1991) dimana wajib pajak untuk menghindari pajak bergantung pada karakteristik pribadi masing-masing. Gemmel & Ratto (2012) dalam penelitiannya mengumpulkan respon dari beberapa wajib pajak untuk mengetahui bagaimana respon wajib pajak terhadap proses pemeriksaan, seperti apakah adanya efek pada perbedaan kualitas pemeriksaan menurut wajib pajak dan menemukan bahwa respon wajib pajak bergantung pada pemeriksaan di masa lalu dan keberhasilan petugas pajak sebelumnya dalam mengidentifikasi jumlah ketidakpatuhan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mendoza et al (2017), menyatakan bahwa tingkat kepatuhan akan meningkat saat pemeriksaan mencapai level tertentu dan akan menurun jika melebihi level tersebut, yang disebut dengan *backfiring effect* atau *U-shaped*. Prosedur pemeriksaan yang berusaha untuk melakukan

pemeriksaan sebanyak mungkin agar wajib pajak semakin patuh justru dapat membuat wajib pajak menjadi tidak percaya kepada otoritas pajak dan mempunyai persepsi bahwa otoritas pajak terlalu berlebihan dan tidak adil (Kirchler et al., 2008), yang mengacu pada sikap ketidakpatuhan. Untuk itulah, otoritas pajak harus mementingkan desain dan implikasi dari prosedur pemeriksaan karena banyak melakukan pemeriksaan justru membuat kepatuhan sukarela semakin menurun. Dan dengan prosedur yang bagus maka wajib pajak dapat memiliki persepsi bahwa prosedur pemeriksaan sudah transparan dan tidak memberi tekanan pada wajib pajak.

Dalam penelitian Tan & Yim (2014) menemukan bahwa pemeriksaan pajak di masa lalu dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak dan berhubungan ketat dengan bagaimana petugas pajak melakukan interaksi saat pemeriksaan. Ada sejumlah studi pemeriksaan pajak yang telah menggunakan variable pendidikan, pengalaman dan pelatihan sebagai faktor untuk efektivitas pemeriksaan pajak (Drogalas et al., 2015), serta komunikasi dan independensi (Ayalew, 2014; Devos, 2014). Studi-studi ini menegaskan bahwa faktor-faktor pendidikan, pengalaman, komunikasi, independensi, serta pelatihan yang terkait dengan petugas pajak diperlukan untuk meningkatkan proses pemeriksaan dan pencegahan keseluruhan ketidakpatuhan pajak. Ini akan membantu meningkatkan kepercayaan pemerintah dan karenanya, memperkuat hubungan prinsipal-agen antara petugas pajak dan pemerintah yang mengharapkan lebih banyak pendapatan dikumpulkan.

Terkait perbedaan generasi, dalam penelitian yang dilakukan oleh Journey (2017) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi antar generasi terhadap keadilan pajak dan tingkat kepatuhan pajak sukarela, menemukan bahwa generasi *millennials* merupakan generasi yang lebih menerima ketidakpatuhan daripada generasi X dan *baby boomers*. Tetapi, untuk generasi X dan *baby boomers* tidak ada perbedaan yang signifikan pada tingkat kepatuhan sukarela mereka. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Tjondro *et al* (2019) yang bertujuan untuk menguji perbedaan persepsi antar generasi terhadap penggunaan *legitimate power* dan *coercive power*, menemukan bahwa generasi *millennials* lebih menyukai pengaplikasian *legitimate power* karena *legitimate power* berhubungan dengan

pendekatan otoritas, dimana dalam hubungannya dengan pemeriksaan, perilaku petugas pajak seperti interaksi dan profesionalitas petugas sangat mempengaruhi persepsi yang dibuat oleh *millennials*. Generasi X menyukai aplikasi *legitimate power* dan *coercive power* secara seimbang yang menunjukkan bahwa generasi X adalah generasi yang mudah beradaptasi dan akan membentuk persepsi mereka sesuai dengan pengalaman mereka. Jadi jika pada saat pemeriksaan dilakukan dengan pendekatan yang bagus dan prosedur yang tegas maka generasi X akan mempunyai persepsi bagus terhadap pemeriksaan pajak, begitu juga sebaliknya. *Baby boomers* lebih menyukai implementasi *coercive power* dari otoritas pajak dimana aturan seperti prosedur pemeriksaan berpengaruh terhadap persepsi generasi *baby boomers*.

2.8 Hipotesis Penelitian

Dalam hal persepsi prosedur pemeriksaan, *Millennials* mengharapkan pemeriksaan yang transparan, praktis, jangka waktu lebih cepat, serta tidak menghambat usaha. *Millennials* tidak suka jika petugas pajak melakukan prosedur dengan sangat ketat karena hal tersebut akan bertentangan dengan karakteristik mereka. Sedangkan, generasi X memiliki sikap yang lebih menerima segala perilaku yang dilakukan oleh petugas pajak dan prosedur yang baik saat petugas pajak melakukan pemeriksaan pajak (Gursoy et. al., 2008). Artinya *Millennials* dan generasi X dalam persepsi prosedur pemeriksaan, mengharapkan prosedur yang memperlakukan bila ada hukuman sanksi yang berat, selama ada timbal balik berupa jasa/layanan yang baik (Gursoy et al., 2008), tetapi untuk *millennials* prosedur pemeriksaan tidak diberlakukan dengan sangat ketat dan bersifat memaksa. Hal ini sesuai dengan sikap generasi X yang mampu beradaptasi dan mampu menerima perubahan dengan baik (Jurkiewicz, 2000) serta lebih sedikit toleransi terhadap aturan dan birokrasi jika tidak dilakukan dengan benar (Gursoy et. al., 2008). Kemudian untuk *baby boomers*, peneliti berpendapat *baby boomers* lebih takut terhadap pemeriksaan daripada generasi lainnya karena mempunyai persepsi terdahulu akan otoritas (Jurney, 2017). Hal ini sesuai dengan karakteristik *baby boomers* yang mempunyai respek terhadap otoritas (Bencsik dan Machova, 2016) dan lebih dapat menerima konsep kekuatan koersif dari tokoh-tokoh otoritas

(Tjondro et al, 2019). Maka *baby boomers* lebih dapat menerima segala prosedur yang dilakukan saat pemeriksaan, tetapi tetap mengharapkan DJP memberikan prosedur pemeriksaan secara transparan, singkat, tidak mengganggu kegiatan bisnis agar dapat meningkatkan persepsi *baby boomers*.

H1: Terdapat perbedaan persepsi prosedur pemeriksaan pajak antar generasi.

Persepsi perilaku petugas pajak antar generasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana respon generasi tertentu terhadap pemeriksaan pajak. Peneliti berpendapat bahwa *millennials* dapat menerima pihak yang memiliki otoritas yang sah bila perilaku tax audit dilakukan dengan baik dan sopan. Hal ini sesuai dengan karakteristik *millennials* yang memiliki komunikasi lebih terbuka (Lyons, 2003), lebih menyukai kolaborasi dibanding menerima perintah (Lancaster and Stillman, 2002), sangat mengharapkan pendapatnya untuk didengar (Hartman and McCambridge, 2011). Generasi X juga mempunyai karakter yang hampir sama seperti *millennials* dimana mereka juga dapat terbuka dan mudah beradaptasi. Artinya dalam persepsi perilaku petugas pajak, *millennials* dan generasi X mengharapkan interaksi yang sifatnya profesional dengan petugas pajak. Sedangkan, *baby boomers* dalam persepsi perilaku petugas pajak, merasa takut jika berinteraksi dengan DJP yang disebabkan oleh pengalaman masa lalu (Gemmel & Ratto, 2012). Karena penjelasan yang ada diatas, untuk menguji perbedaan persepsi pemeriksaan pajak antar generasi, berikut hipotesis yang ingin diuji:

H2: Terdapat perbedaan persepsi perilaku petugas pajak antar generasi.

Tingkat kepatuhan antar generasi pun juga berbeda-beda dipengaruhi oleh karakteristik setiap generasi. *Millennials* memiliki sikap yang lebih tidak patuh dibanding *baby boomers* dan generasi X (Jurney et al., 2017) dengan alasannya karena *millennials* memiliki karakteristik yang lebih fokus pada kepentingan diri sendiri (Bencsik & Machova, 2016). Generasi X memiliki sedikit karakter toleransi terhadap birokrasi (Gursoy et al., 2008). Generasi X dan *millennials* dapat dilihat hampir memiliki kesamaan dalam tingkat kepatuhannya. Artinya *millennials* dan generasi X tidak memiliki kesukarelaan dalam membayar pajak dikarenakan sikap mereka yang mementingkan diri sendiri sehingga mereka merasa bahwa membayar pajak yang tinggi akan merugikan *Millennials* dan generasi X. Sedangkan untuk

baby boomers lebih takut terhadap pemeriksaan daripada generasi lainnya karena mempunyai persepsi terdahulu akan otoritas dan *baby boomers* tidak memiliki tingkat kepercayaan dengan otoritas pajak (Jurney, 2017). Hal ini sesuai dengan karakteristik *baby boomers* yang mempunyai respek terhadap otoritas (Bencsik dan Machova, 2016) dan lebih dapat menerima konsep kekuatan koersif dari tokoh-tokoh otoritas (Tjondro et al, 2019). Artinya *baby boomers* memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi hal ini disebabkan karena *baby boomers* sangat menghormati otoritas. Dengan penjelasan diatas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat perbedaan tingkat *voluntary tax compliance* antar generasi