

2. LANDASAN TEORI

2.1. Teori Atribusi

Mirsadeghi (2013) merumuskan teori atribusi berdasarkan tiga asumsi tentang sifat manusia. Pertama, perilaku tidak terjadi secara acak, tetapi karena terorganisir, dapat diprediksi. Kedua, keinginan orang untuk mengerti, menjelaskan dan memprediksi perilaku orang lain. Jika prediksi ini dilakukan dengan benar, orang tersebut dapat mengatasi lingkungannya dengan lebih efektif. Asumsi ketiga, perilaku orang yang kelihatan memberikan informasi yang dapat dipercaya tentang penyebab mendasar mereka terutama tentang karakter dan sifat pribadi.

Fritz Heider (1958) berpendapat bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi kekuatan internal dan kekuatan eksternal. Teori atribusi juga menjelaskan bagaimana seseorang mengartikan penyebab atau motif perilaku individu yang ditentukan oleh salah satu faktor yang merupakan faktor internal yang berasal dari dalam individu. Salah satu faktor tersebut yaitu persepsi individu terhadap suatu hal. Individu akan cenderung berperilaku baik jika memiliki persepsi yang baik terhadap hal tersebut, sebaliknya individu akan berperilaku kurang baik apabila persepsi terhadap hal tersebut juga kurang baik. Sementara perilaku yang disebabkan secara eksternal dipandang sebagai akibat dari penyebab eksternal, misalnya perilaku paksaan karena situasi tertentu.

2.2. Teori Permainan

Teori Permainan (*game theory*) memiliki definisi sebagai pendekatan untuk merumuskan konflik antar beberapa pihak (Jenar, M. et al. 2015). Teori ini digunakan pula untuk menganalisa proses pengambilan keputusan dari konflik yang berbeda dan melibatkan dua atau lebih kepentingan. Pemeriksaan pajak menurut *game theory* memiliki dua jenis pemain yaitu petugas pajak dan wajib pajak Satpathi et al. (2013). *Game theory* membantu untuk memahami interaksi strategis antara wajib pajak dan petugas pajak. Perspektif *game theory* membantu untuk memahami bagaimana pemeriksaan pajak mewakili interaksi dimana kedua pihak saling mempengaruhi proses pemeriksaan. Proses pemeriksaan pajak merupakan

alat yang digunakan oleh petugas pajak dan wajib pajak untuk menegosiasikan fakta dan dapat memberikan hasil secara adil (Pentland & Carlile, 1996).

Konsisten dengan Pentland dan Carlile (1996) bahwa penerapan hukum selama proses pemeriksaan pajak bagi petugas pajak untuk menangkap ketidakpatuhan dianggap penting. Fokus *game theory* disini yaitu standar prosedur dan aturan bagi petugas pajak untuk melakukan pemeriksaan yang memberikan dampak pada interaksi dan persepsi wajib pajak. Petugas pajak harus tampak kompeten, adil dan tidak memihak, serta profesional (Pentland dan Carlile, 1996). OECD (2006) memiliki perspektif dimana adanya peraturan dan standar yang tepat untuk diikuti semua pihak dalam proses interaksi. Pemeriksaan pajak sebagai salah satu interaksi yang dilakukan antara wajib pajak dan petugas pajak, interaksi ini memerlukan kerangka prosedur supaya petugas pajak mempunyai akses terhadap informasi yang dipegang oleh wajib pajak dan memastikan bahwa pemeriksaan pajak dilakukan dengan integritas. Muhammad (2013) menyatakan bahwa prosedur untuk pemeriksaan pajak membantu mencapai transparansi dan konsistensi, hal ini mengurangi petugas pajak dalam penemuan kesalahan dan menghukum pembayar pajak. Prosedur untuk pemeriksaan pajak juga dapat meningkatkan rasa hormat dan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak.

2.3. Generasi

Generasi adalah suatu kelompok sosial yang terbentuk karena terdapat kesamaan umur dan pengalaman historis yang sama (Mannheim, 1952). Mannheim (1952) juga mengungkapkan bahwa individu yang menjadi bagian dari salah satu generasi, merupakan individu yang mempunyai kesamaan tahun lahir dalam kurun waktu 20 tahun serta berada pada dimensi sosial dan dimensi sejarah yang sama. Ryder (1965) juga sependapat dengan definisi tersebut dan mengatakan bahwa generasi adalah agregat dari sekelompok individu yang mengalami kejadian-kejadian yang sama pada kurun waktu yang sama pula. Kopperschmidt's (2000) mengungkapkan bahwa generasi merupakan individu yang mengidentifikasi kelompoknya berdasarkan sesuatu yang sama dalam hal ini yaitu; tahun kelahiran, umur, lokasi, serta kejadian-kejadian dalam kehidupan kelompok individu tersebut yang mempunyai pengaruh cukup besar dalam fase pertumbuhan.

2.3.1 Millennials

Millennials merupakan generasi yang sangat menghargai adanya perbedaan dalam lingkungan, *Millennials* tidak suka menerima perintah dan cenderung untuk bekerja sama (Lancaster & Stillman, 2002). Generasi ini juga ditandai dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya interaksi global yang berkembang dengan cepat (Jurney et al., 2017). Karakter yang dimiliki *Millennials* yaitu merupakan generasi yang rasa optimisnya tinggi, lebih memfokuskan diri pada prestasi, percaya diri yang tinggi dan percaya pada nilai moral dan sosial (Lancaster & Stillman, 2002).

2.3.2 Generasi X

Generasi X merupakan generasi tertutup, sangat mandiri sehingga tidak bergantung pada orang lain serta memiliki potensi (Lancaster & Stillman, 2002). Di sisi lain, generasi ini juga dikenal sebagai generasi yang memiliki pendidikan tertinggi (Jackson et al., 2011). Generasi X lahir pada masa awal perkembangan teknologi dan informasi seperti internet. Lancaster & Stillman (2002) berpendapat bahwa generasi ini menyadari adanya keragaman dan mampu berpikir secara global, berusaha untuk stabil dalam kehidupan, mandiri, menggunakan pendekatan praktis dalam bekerja, serta menyukai pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi.

2.3.3 Baby Boomers

Lancaster & Stillman (2002) berpendapat bahwa *Baby Boomers* merupakan generasi yang percaya pada adanya peluang, terlalu idealis dalam membuat perubahan positif di dunia. Generasi ini juga dikenal sebagai generasi yang kompetitif dan mencari cara untuk melakukan perubahan dari sistem yang sudah ada. Generasi *Baby Boomers* juga merupakan generasi yang dilahirkan pada masa perang dunia kedua dan perang kemerdekaan negara Indonesia, ini membentuk kepribadian generasi *Baby Boomers* menjadi pribadi yang patuh atau takut terhadap perintah atau otoritas (Jurney et al, 2017; Tjondro et al, 2019). Lancaster & Stillman (2002) juga mengungkapkan bahwa generasi ini memiliki karakter sebagai berikut;

rasa optimis tinggi, pekerja keras yang menginginkan penghargaan secara personal, percaya pada perubahan serta perkembangan diri sendiri.

2.4. Pemeriksaan pajak

Pemeriksaan pajak menurut Undang-Undang KUP Pasal 1 ayat (25) adalah *serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan*. Pemeriksaan pajak merupakan suatu sistem perpajakan yang dapat membantu pemerintah dalam mengumpulkan pajak secara tepat, menjaga ketertiban dan stabilitas ekonomi dan dapat mengatur *tax evasion* yang telah diatur dalam Undang-Undang (Nyakamba, 2014). Dalam melakukan pemeriksaan pajak diperlukan bukti dan kumpulan informasi yang kemudian akan diproses untuk dapat menentukan tingkat kepatuhan organisasi dengan Undang-Undang di wilayah tersebut (Adediran et al., 2013). Dalam melakukan pemeriksaan terhadap laporan keuangan, terdapat aturan dan dasar yang menjadi pedoman dalam melakukan pemeriksaan.

2.5. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan-peraturan pajak. Menurut Braithwaite (2007), kepatuhan pajak adalah standar untuk menilai apakah tindakan individu tersebut telah memenuhi atau belum memenuhi standar kepatuhan pajak yang ada. 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; Braithwaite, 2009).

2.6. Kepatuhan Pajak Sukarela

Kepatuhan pajak secara sukarela adalah ketika wajib pajak melaporkan pendapatan mereka secara sukarela, menghitung sendiri kewajiban pajak mereka dengan benar, dan mengajukan pengembalian pajak secara tepat waktu (Perez,

December 21, 2018). Kepatuhan pajak sukarela juga terjadi saat wajib pajak berkomitmen untuk jujur dalam urusan pajak mereka (Lozza, Kastlunger, Tagliabue, & Kirchler, 2013) dan tidak akan melakukan penggelapan atau penghindaran pajak (Frey & Torgler, 2007; Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008). Kepatuhan pajak sukarela mensyaratkan regulasi responsif dimana wajib pajak mengatur diri mereka sendiri dengan cara yang konsisten dengan hukum (Braithwaite, 2007).

2.7. Variabel Kontrol

2.7.1 Jenis Kelamin

Variabel kontrol pertama adalah jenis kelamin, yang hasilnya menunjukkan bahwa wajib pajak pria cenderung lebih mengambil risiko, lebih tidak patuh, dan lebih tidak konservatif dibandingkan dengan wanita (Jackson & Milliron, 1986). Perbedaan antara pria dan wanita ini yang memengaruhi persepsi atas pemeriksaan pajak antara keduanya. Dengan ini dapat dianalogikan bahwa wajib pajak wanita kurang percaya diri dan memiliki persepsi terkena pemeriksaan pajak lebih besar.

2.7.2 Metode Penghitungan Pajak Penghasilan Bruto

Metode penghitungan pajak penghasilan bruto adalah metode yang digunakan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Metode penghitungan pajak penghasilan terdiri dari metode pencatatan (penghasilan bruto di bawah 4,8 miliar Rupiah) dan metode pembukuan (penghasilan bruto di atas 4,8 miliar Rupiah), serta metode *withholding* (untuk karyawan/pegawai). Wajib Pajak dengan penghasilan yang lebih tinggi (menggunakan metode pembukuan) akan memiliki persepsi untuk meminimalkan pajak terutang (Fleischman dan Stephenson, 2012). Selain itu wajib pajak yang menggunakan metode pembukuan akan memiliki persepsi bahwa risiko terkena pemeriksaan pajak lebih besar (Fleischman dan Stephenson, 2012). Persepsi 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.

2.7.3 Jenis Pekerjaan/Usaha

Jenis pekerjaan/usaha yang dimaksud adalah jenis pekerjaan wajib pajak, yang terdiri atas *retail*/produksi, jasa/profesi, atau *retail*/produksi dan jasa/profesi. Apabila dilihat dari jenis pekerjaan yang dilakukan, wajib pajak dengan pekerjaan yang lebih kompleks seperti *retail*/produksi memiliki keinginan untuk menghemat pajak atas usaha yang dilakukan. Wajib Pajak yang memiliki pekerjaan *retail*/produksi memiliki resiko terkena pemeriksaan lebih besar. Hal ini menyebabkan variabel *business type* dapat secara tidak langsung memengaruhi hasil penelitian.

2.8. Kajian Penelitian Terdahulu

2.8.1 Persepsi Antargenerasi Mengenai Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Pajak Sukarela

Ramli et. al., (2018) mengemukakan bahwa persepsi dapat dipengaruhi oleh dua elemen, yaitu respons dan pengalaman. Keyakinan dan persepsi ini dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, penilaian, pengetahuan dan upaya pendidikan dan informasi oleh pembuat kebijakan (Kneeshaw, Vaske, Bright, & Absher, 2004). Menurut Tjondro et al (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi wajib pajak di masa sekarang adalah ketika seseorang tumbuh dan berkembang, keterlibatan dalam teknologi, dan persepsi otoritas di masa lalu. Selain itu LeDoux dalam Barrett (2008, p. 150) mengatakan ketika seseorang mengalami tekanan seleksi yang berbeda-beda akan menimbulkan signifikansi emosional pada respon dan tanggapan di kemudian hari.

Dalam hal persepsi perilaku petugas pajak, pemeriksaan pajak dikatakan ideal ketika petugas pajak menawarkan saran mengenai undang-undang perpajakan, hak dan kewajiban wajib pajak selanjutnya, serta membagikan brosur informasi (Gangl, K. et. al., 2014). Karena itu, perilaku dari petugas pajak akan mempengaruhi persepsi wajib pajak. 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). Namun terdapat wajib pajak yang mengalami kecemasan saat dilakukan pemeriksaan pajak. Perasaan egoisme dan kecurigaan antara petugas

pajak dan wajib pajak 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.

Setiap generasi mempunyai karakteristik yang berbeda-beda yang menimbulkan persepsi yang berbeda dalam menanggapi pemeriksaan pajak. *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 sangat terbuka dibandingkan dengan generasi sebelumnya (Lyons, 2003). Dengan demikian jika indikator perilaku petugas pajak dilakukan dengan interaksi yang baik, tidak ada tekanan, dan petugas yang profesional maka akan meningkatkan pengaruh persepsi *Millennials* (Tjondro et al, 2019). Otoritas seharusnya berkaitan dengan pemberian bentuk menyediakan jasa/layanan yang baik (Hofmann et al., 2017).

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 penulis generasi X dapat beradaptasi dengan segala perilaku dan keputusan yang dilakukan oleh petugas pajak selama pemeriksaan pajak dilakukan. Petugas pajak tetap harus menjalankan pemeriksaan pajak dengan disiplin untuk meningkatkan persepsi Generasi X, di mana Generasi X menghormati waktu dan kehadiran (Gursoy et al., 2008). Dalam penelitiannya Gursoy et. al., (2008) juga menemukan bahwa Generasi X lebih menyukai pemeriksaan yang dilakukan dengan bertatap muka dengan petugas pajak secara langsung daripada tidak.

Baby Boomers yang lahir di jaman perang meskipun mempunyai rasa hormat 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. Selain itu *Baby Boomers* adalah generasi yang menghormati tradisi dan hierarki (Bencsik & Machova, 2016).

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, Santoso, Prayitno, 2019). *Baby Boomers* lebih menghormati otoritas (Bencsik & Machova, 2016) yang menyebabkan *Baby Boomers* lebih sukarela dalam membayar pajak (Hewlett, Sherbin, dan Sumberg 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 kepatuhan pajak sukarela.

2.9. Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Perbedaan Persepsi Probabilitas Pemeriksaan Pajak Antargenerasi

Persepsi probabilitas pemeriksaan pajak oleh *Millennials* dan Generasi X mempunyai rasa percaya diri sebagai hasil dari kepercayaan dan optimisme (Kowske et al, 2010) (Smith dan Nichols, 2015). Kami berpendapat bahwa *Millennials* dan Generasi X mempunyai persepsi terhadap probabilitas pemeriksaan pajak yang lebih rendah dibanding *Baby Boomers*, artinya *Millennials* dan Generasi X berpandangan bahwa kemungkinan kecil terkena pemeriksaan pajak karena *Millennials* dan Generasi X memiliki kepercayaan diri yang tinggi (Smith dan Nichols, 2015) akan terhindarnya dari pemeriksaan pajak. *Baby Boomers* memiliki persepsi probabilitas pemeriksaan pajak yang dilakukan DJP semakin tinggi karena dipengaruhi pengalaman di masa lalu, yang mana jumlah wajib pajak masih sangat

sedikit sehingga probabilitas pemeriksaan pajak cenderung lebih besar untuk wajib pajak. Berdasarkan ulasan penelitian sebelumnya, maka menghasilkan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1. Terdapat perbedaan persepsi probabilitas pemeriksaan pajak antargenerasi.

2.9.2 Perbedaan Persepsi Perilaku Petugas Pajak Antargenerasi

Dalam hal persepsi perilaku petugas pajak, pemeriksaan pajak dikatakan ideal ketika petugas pajak menawarkan saran mengenai Undang-Undang Perpajakan, hak dan kewajiban wajib pajak selanjutnya, serta membagikan brosur informasi (Gangl, K. et. al., 2014). Karena itu, perilaku dari petugas pajak akan mempengaruhi persepsi wajib pajak. Kegiatan pemeriksaan pajak 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). Namun terdapat wajib pajak yang mengalami kecemasan saat dilakukan pemeriksaan pajak. Perasaan egoisme dan kecurigaan antara petugas pajak dan wajib pajak 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.

Persepsi perilaku petugas pajak antar generasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana respon generasi tertentu terhadap pemeriksaan pajak. Kami berpendapat *Millennials* dapat menerima otoritas bila perilaku pemeriksaan pajak 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). Artinya dalam persepsi perilaku petugas pajak, *Millennials* dan Generasi X mengharapkan interaksi yang sifatnya profesional dengan petugas pajak. Artinya *Baby Boomers* dalam persepsi perilaku petugas pajak, *Baby Boomers* merasa takut jika berinteraksi dengan DJP yang disebabkan oleh pengalaman masa lalu (Gemmel

& Ratto, 2012). Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2. Terdapat perbedaan persepsi perilaku petugas pajak antargenerasi.

2.9.3 Perbedaan Persepsi Tingkat Kepatuhan Pajak Sukarela Antargenerasi

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*, kami berpendapat bahwa *Baby Boomers* lebih takut terhadap pemeriksaan pajak daripada generasi lainnya karena mempunyai persepsi terdahulu akan otoritas dan *Baby Boomers* tidak memiliki tingkat kepercayaan dengan otoritas pajak (Jurney et al., 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 persepsi tingkat kepatuhan pajak sukarela antargenerasi