

2. LANDASAN TEORI

2.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Ajzen, (1991) dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)* menyatakan bahwa perilaku seseorang untuk mematuhi undang-undang perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku patuh. Niat untuk berperilaku patuh dipengaruhi oleh tiga (3) hal yang berkaitan dengan keyakinan yaitu; *personal attitude*, *subjective norms* dan *perceived behavioural control*. *Personal attitude* didefinisikan sebagai kemauan mental atau sikap alami yang diperoleh dari pengalaman, menjadi arahan atau pengaruh dinamis pada respon individu terhadap objek dan situasi yang berhubungan dengannya (Allport, 1935). Dalam hal sikap terhadap perilaku tertentu, masing-masing keyakinan mengaitkan perilaku tersebut dengan hasil, konsekuensi, atau beberapa faktor lain. Setiap faktor akan dipertimbangkan terlebih dahulu sebagai bagian yang positif atau negatif (komponen emosional dari sikap). Jika positif maka perilaku tersebut secara otomatis dianggap sebagai perilaku yang diinginkan (jika memiliki hasil yang dominan positif) atau sebaliknya jika negatif maka dianggap sebagai perilaku yang tidak diinginkan (jika dikaitkan dengan hasil yang dominan negatif). Hubungan antara sikap dan niat dipastikan lebih kuat daripada hubungan antara niat dan perilaku aktual yang diharapkan (Kim & Hunter, 1993), hal ini dikarenakan hubungan niat dan perilaku lebih dipengaruhi faktor eksternal.

Keyakinan kedua juga dapat mempengaruhi niat untuk berperilaku dengan cara tertentu dalam *Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) adalah *subjective norms*. *Subjective norms* mengacu pada keyakinan bahwa orang atau sekelompok orang akan menyetujui dan mendukung perilaku tertentu. *Subjective norms* ditentukan oleh tekanan sosial yang dirasakan dari orang lain agar seseorang berperilaku dengan cara tertentu untuk mematuhi pandangan orang lain. Pengaruh *subjective norms* pada niat pembentukan terbukti secara umum lebih lemah dalam penelitian sebelumnya daripada pengaruh sikap. Selain itu, penelitian Norris Krueger dan rekan-rekannya (Krueger, Reilly, & Carsrud, 2000) menunjukkan bahwa *subjective norms* tidak berkorelasi dengan

niat individu untuk membangun bisnis mereka sendiri. Titik lemah yang paling sering disebutkan dari *theory of planned behaviour* adalah hubungan yang sangat lemah antara norma dan *subjective norms*. Penulis *theory of planned behaviour*, Icek Ajzen (1991), menjelaskan dengan fakta bahwa niat sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi, seperti sikap dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioural control*). Armitage dan Conner (2001) mengkritik konseptualisasi sempit variabel *subjective norms*, yang menghasilkan korelasi yang lemah antara keyakinan normatif dan niat. Dalam konteks ini, Ravis dan Sheeran (2003) berpendapat bahwa korelasi antara *descriptive norms* dan niat memberikan pengaruh yang kuat pada prediktif variabel. *Descriptive norms* mengacu pada aktivitas dan perilaku nyata yang dilakukan orang lain. Sebaliknya, norma sosial mengacu pada persepsi pendapat orang lain tentang bagaimana individu harus berperilaku. Kedua variabel ini (*descriptive norms* dan *social norms*) menjadi bagian dari faktor *subjective norms*.

Keyakinan ketiga yang tidak kalah pentingnya yaitu keyakinan tentang *perceived behavioural control*. *Perceived behavioural control* meliputi persepsi kemampuan sendiri dan kontrol terhadap situasi dan didefinisikan sebagai kombinasi dari fokus kontrol (kepercayaan tentang jumlah kontrol yang dimiliki seseorang atas peristiwa dan hasil dalam hidupnya) dan kemanjuran diri (kemampuan yang dirasakan untuk melakukan tugas) (Ajzen, 2002). Variabel ini mengacu pada keberadaan sumber daya dan peluang yang diperlukan untuk perilaku tertentu dan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti pengalaman sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan 11 indikator berkaitan dengan tiga hal yang mempengaruhi niat untuk berperilaku dalam *theory of planned behavior*. Sebelas indikator dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu berkaitan dengan norma pribadi dan norma sosial. Indikator yang berkaitan dengan norma pribadi yaitu; *personal behavior*, *personal tax violation*, *personal moral principle*, *right action*, *personal responsibility*, dan *personal obligation*. Sedangkan indikator yang berkaitan dengan norma sosial yaitu *social behavior*, *social tax violation*, *social moral principle*, *social responsibility* dan *social obligation*. Indikator-indikator dalam penelitian ini akan dijelaskan dengan rinci pada bab berikutnya.

2.2 Subjective Norms

Subjective Norms memiliki pengertian pengaruh dari orang lain yang membentuk persepsi seseorang (Beck dan Ajzen, 1991). Individu atau kelompok seperti teman sebaya, rekan kerja, keluarga dan teman-teman dapat berdampak pada pengambilan keputusan orang lain berdasarkan pada bagaimana mereka memahami perilaku, apakah mereka akan mendukungnya atau tidak, dan sejauh mana orang termotivasi untuk menyesuaikan diri. (Beck dan Ajzen, 1991). Selain itu, ada juga yang berpendapat bahwa *subjective norms* merupakan persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu (Mustikasari 2007). Sebagai contoh, dikatakan sebagai *subjective norms* adalah ketika fungsi dari harapan yang dirasakan individu di mana satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara kandung, teman sebaya) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu untuk mematuhi perilaku tersebut (Ajzen 1991). Seseorang dapat dipengaruhi atau tidak tergantung pada kekuatan kepribadiannya seperti yang bersangkutan pada orang lain (Mustikasari 2007). Dalam konteks kepatuhan pajak, perilaku seorang profesional pajak sangat dipengaruhi oleh sesama profesional pajak, pemimpin, teman sebaya, dan keluarga.

2.3 Norma pribadi

Norma pribadi membahas mengenai nilai moral yang dimiliki seseorang, dapat juga didefinisikan sebagai standar atau harapan berbasis diri untuk perilaku yang mengalir dari nilai-nilai dalam diri seseorang (Cialdini dan Trost, 1998), sangat berpengaruh dalam menentukan tindakan (Schwartz, 1977; Schwartz dan Howard, 1982). Kepatuhan terhadap norma-norma ini memungkinkan individu untuk merasa baik tentang perilaku mereka dan tentang diri mereka sendiri (Berkowitz, 1972; Schwartz, 1977). Norma pribadi dapat didefinisikan sebagai keyakinan mendasar tentang apa yang seharusnya atau tidak seharusnya dilakukan seseorang. Sebagai contoh, seseorang akan merasa baik jika keputusan yang diambilnya sesuai dengan nilai dalam diri yang dianut orang tersebut (norma pribadi). Jika dibahas dalam konteks pajak, norma pribadi dapat didefinisikan sebagai keyakinan bahwa ada keharusan moral yang harus dipatuhi (Wenzel,

2005). Norma pribadi berkenaan dengan pajak mencerminkan nilai-nilai Wajib Pajak dan etika pajak (Kirchler, 2007). Selain itu, norma pribadi juga berkaitan dengan beberapa karakteristik kepribadian yang berbeda, seperti egoisme dan kejujuran yang tertanam pada diri seseorang.

2.4 Norma sosial

Norma sosial dapat dikatakan sebagai norma yang berkaitan dengan lingkungan sekitar, dapat juga didefinisikan sebagai aturan dan standar yang dipahami oleh anggota kelompok, dan hal tersebut menuntun atau secara tidak sadar membatasi perilaku sosial tanpa kekuatan hukum (Cialdini dan Trost, 1998, hal. 152). Melalui norma sosial, dapat ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak. Faktor pertama dan merupakan faktor yang paling berpengaruh adalah keyakinan moral pribadi Wajib Pajak itu sendiri, bersama dengan keyakinan mereka yang dekat dan dipengaruhi oleh lingkungan disekitarnya. Sebagai contoh jika individu berada di lingkungan sosial yang merasa bahwa membayar pajak bukan sebuah kewajiban, maka individu tersebut bisa saja kemudian menerapkan norma tersebut kedalam dirinya (norma pribadi).

Faktor signifikan kedua mewakili pandangan masyarakat tentang perilaku yang tepat. Sehingga dapat juga dikatakan bahwa norma sosial membantu menjelaskan niat kepatuhan pajak. Selain itu, melalui norma sosial dapat juga dilihat penyebab tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi atau lebih rendah daripada yang telah diprediksi setiap tahunnya. Seperti halnya ditemukan oleh Blanthorne dan Kaplan (2008) bahwa kepercayaan etis individu (norma pribadi) sangat penting, karena mereka menemukan bahwa norma sosial secara langsung mempengaruhi keyakinan etis (norma pribadi). Dengan kata lain, norma sosial berkaitan dengan norma pribadi serta hal tersebut memungkinkan untuk mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak seseorang.

2.5 Kepatuhan pajak

Kepatuhan pajak adalah perilaku Wajib Pajak baik Orang Pribadi maupun Badan dalam mematuhi peraturan perpajakan untuk menjalankan administrasi perpajakan (Nasucha, 2004). Kepatuhan perpajakan sendiri dapat dilihat dari

bagaimana Wajib Pajak memiliki NPWP, menghitung dan menyetor pajak yang harus dibayarkan, melaporkan SPT nya dengan lengkap dan tepat waktu, serta membayar pajak yang menunggak. Disisi lain, Nurmantu (2003: 148) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai situasi di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menggunakan hak perpajakan. Tjahjono (2006: 29) juga menyatakan bahwa kepatuhan adalah perilaku seseorang untuk bersedia melakukan atau tidak melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Selain itu, Kiryanto (1999: 7) memiliki pendapat bahwa perilaku kepatuhan pajak adalah ketika Wajib Pajak bersedia untuk melaporkan informasi yang diperlukan, mengisi jumlah pajak yang tepat, dan membayar pajak tepat waktu, tanpa mendapat paksaan atau dorongan dari sisi manapun. Dapat ditarik kesimpulan secara garis besar bahwa pengertian kepatuhan pajak adalah tindakan untuk memenuhi kewajiban pajak mereka sesuai dengan peraturan yang ada. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2011). Dikatakan sebagai kepatuhan formal adalah saat dimana Wajib Pajak mematuhi semua ketentuan Undang - Undang perpajakan yang berlaku. Sedangkan Kepatuhan Material adalah saat Wajib Pajak mampu memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai Undang - Undang Perpajakan.

2.6 Kajian Penelitian terdahulu

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa norma pribadi sebagai standar atau harapan berbasis diri perilaku yang mengalir dari nilai-nilai dalam diri seseorang (Cialdini dan Trost, 1998) sangat berpengaruh dalam menentukan tindakan (Schwartz, 1977; Schwartz dan Howard, 1982). Beberapa psikolog sosial yaitu Schwartz (1977) mengemukakan bahwa norma pribadi adalah satu-satunya jenis norma yang secara langsung memengaruhi perilaku. Lebih lanjut, Cialdini dan Trost (1998) mencatat bahwa beberapa peneliti telah menemukan hal yang berbeda dengan norma sosial yang cenderung termasuk pada *injunctive norms* dan *deskriptive norms*. Sebagai alternatif, Cialdini dan rekannya (Cialdini dan Trost, 1998; Cialdini dan Goldstein, 2004) berpendapat bahwa berbagai jenis norma

dapat mempengaruhi dalam suatu situasi. Terlepas dari sifat perilaku kepatuhan pajak yang relatif pribadi, ada kemungkinan bahwa norma-norma lain juga dapat memberikan pengaruh. Pembayar pajak dan pembuat kebijakan juga memperhatikan faktor 'keadilan' sistem pajak sebagai hal yang sangat penting (Slemrod & Bakija, 2008).

Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh Blanthorne dan Kaplan (2008) menemukan bahwa perkembangan moral secara signifikan berkorelasi dengan kepatuhan dan mempengaruhi efektivitas komunikasi yang dirancang untuk meningkatkan kepatuhan. Hasil Blanthorne dan Kaplan (2008) juga menunjukkan bahwa kepercayaan etis individu (norma pribadi) sangat penting, karena mereka menemukan bahwa norma sosial secara langsung mempengaruhi keyakinan etis (norma pribadi). Norma pribadi dapat dikatakan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak, namun penelitian ini tidak menemukan langsung hubungan antara norma sosial dan keputusan kepatuhan pajak.

Dalam penelitiannya, Wenzel (2004) norma pribadi berpengaruh dengan kepatuhan pajak, sedangkan norma sosial tidak. Sebelumnya Wenzel (2001a, b) memberikan umpan balik kepada sekelompok pembayar pajak mengenai temuan survei yang menunjukkan bahwa orang cenderung meremehkan kepercayaan normatif wajib pajak yang mendukung kepatuhan pajak. Hasil mengenai kelompok kontrol tersebut menemukan bahwa umpan balik sebagian efektif atau dalam arti memberikan pengaruh dalam mengurangi klaim kepatuhan. Selain itu, sejumlah penelitian menemukan bahwa orang dengan sikap atau perilaku yang tidak patuh cenderung menganggap ketidakpatuhan pajak sebagai hal yang lebih lazim (Porcano, 1988; Spicer & Lundstedt, 1976; Webley, Cole, & Eidjar, 2001). Namun, arah kausalitas yang mendasari temuan tersebut masih ambigu (Wenzel, 2001a, b). Selain itu, temuan ini tampaknya lebih konsisten untuk persepsi wajib pajak dari kepatuhan pajak di antara teman dan orang yang dikenal oleh mereka (norma sosial) (Hasseldine, Kaplan, & Fuller, 1994). Ini menunjukkan bahwa norma sosial bukanlah saluran yang menjanjikan untuk upaya regulasi, karena kampanye tidak dapat mempengaruhi norma yang diterima seseorang dari kelompok teman sebaya disekitar orang tersebut, sedangkan norma sosial yang

lebih luas dapat ditargetkan tetapi tampaknya kurang relevan memberikan pengaruh bagi individu (Bardach, 1989)

Analisis peneliti mengenai penelitian yang dilakukan Bardach (1989) menunjukkan bahwa apresiasi yang lebih baik terhadap peran norma sosial membutuhkan pemahaman tentang bagaimana orang menyusun bidang sosial mereka, di mana mereka menganggap beberapa norma sosial sebagai hal yang relevan bagi diri mereka sendiri sementara mereka menolak norma sosial lain yang tidak sesuai dengan diri sendiri. Lebih jauh, perlu mengenali pentingnya norma sosial bahkan ketika norma itu menjadi bagian yang tidak terlihat dari pandangan etika pribadi kita. Kita perlu mempelajari pola sederhana antara norma pribadi dan norma sosial dari kepatuhan pajak, dan menangani proses di mana norma-norma sosial eksternal menjadi bagian dari norma dan nilai-nilai seseorang.

Beberapa penelitian yang membahas mengenai pengaruh norma pribadi dan norma sosial terhadap kepatuhan pajak lebih memfokuskan faktor apa saja dan norma apa saja yang mempengaruhi norma pribadi maupun norma sosial. Pada penelitian ini, penulis akan lebih membahas mengenai adanya pengaruh baik norma pribadi dan norma sosial terhadap kepatuhan pajak. Dengan variabel independen yaitu norma pribadi dan norma sosial. Sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan pajak.

2.7 Pengembangan Hipotesis

2.7.1 Pengaruh Norma Pribadi terhadap Kepatuhan Pajak

Individu mungkin memiliki motivasi yang berbeda untuk mematuhi norma sosial (Cialdini dan Trost, 1998). Motivasi-motivasi ini salah satunya termasuk membangun dan memelihara hubungan sosial (*subjective norms*) dan membuat keputusan yang efektif dalam situasi-situasi baru (*descriptive norms*). Menurut Schwartz (1977), individu mengembangkan standar perilaku berbasis diri mereka (norma pribadi) melalui ekspektasi masyarakat akan perilaku yang diperoleh melalui interaksi sosial (*injunctive norms*). Sebagai contoh pada awalnya seseorang memberikan sikap patuh atau mengikuti norma karena tidak ingin dipandang buruk oleh lingkungan sekitar, namun seiring berjalannya waktu seseorang

bersikap patuh untuk menjaga nama baiknya sendiri. Dapat pula dikatakan demikian, seseorang dapat mengikuti norma-norma hukum untuk menghindari stigma sosial, tetapi seiring waktu, dapat terus mengikuti norma-norma tersebut untuk kepentingan diri sendiri, misalnya seperti meningkatkan citra diri mereka. Melalui contoh dan penelitian yang dilakukan sebelumnya disimpulkan bahwa individu dapat menginternalisasi nilai-nilai sosial dalam membentuk standar pribadi mereka tentang perilaku yang dapat diterima.

Pada variabel norma pribadi, penelitian yang dilakukan terdahulu mengarah pada hasil yang positif. Dengan kata lain, terdapat hubungan antara norma pribadi dengan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui apakah norma pribadi memberikan pengaruh yang signifikan kepada kepatuhan pajak. Berdasarkan ulasan penelitian sebelumnya, maka menghasilkan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1. Norma Pribadi memberi pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak

2.7.2 Pengaruh Norma sosial terhadap Kepatuhan Pajak

Torgler (2002) menyatakan bahwa selain faktor ekonomi, norma sosial memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, ia menyebutkan bahwa model pencegahan tradisional tidak dapat menjelaskan mengapa orang memilih untuk secara sukarela mematuhi peraturan perpajakan. Alm, Sanchez, dan de Juan (1995) mengklaim bahwa pendekatan holistik untuk mengukur kepatuhan pajak perlu diadopsi. Mereka berpendapat bahwa ketika hanya menggunakan pendekatan ekonomi tradisional bersamaan dengan meneliti perilaku kepatuhan pajak dan mengabaikan perilaku dan motivasi individu, seseorang tidak akan dapat menghasilkan hasil yang konsisten.

Torgler (2002) menekankan pentingnya aspek sosial pada perilaku kepatuhan pajak dengan menyatakan bahwa perilaku pajak orang lain mendefinisikan perilaku individu melalui kerjasama kondisional. Selain itu, beberapa penulis menekankan kepercayaan sebagai salah satu sumber utama perilaku kepatuhan pajak (Kirchler et al, 2008; Slemrod, 1998; Gobena dan Van Dijke, 2016). Ketika berbicara mengenai perilaku kepatuhan pajak dan motifnya,

ada perbedaan yang signifikan antara kepatuhan pajak sukarela dengan kepatuhan pajak yang terpaksa.

Berbeda dengan Togler (2002), beberapa peneliti menemukan bahwa kepatuhan pajak yang dipaksakan menjadi sorotan pemerintah namun hal ini tidak dipengaruhi norma sosial di lingkungan tersebut. Kepatuhan pajak yang dipaksakan terutama yang bergantung pada sistem denda dan hukuman, menjadi hal yang sangat diawasi bagi pemerintah (Kirchler, Hoelzl, dan Wahl, 2008), dan hal ini tidak ada hubungannya dengan bagaimana standar moral masyarakat tentang kepatuhan pajak dibentuk (Graetz dan Wilde, 1985). Disisi lain, Wenzel (2004) menyatakan bahwa, di Australia norma pribadi lebih berpengaruh daripada norma sosial. Selain itu menurutnya, norma sosial hanya sebagai mediasi (seberapa kuat kepatuhan pajak dipengaruhi oleh norma sosial). Dalam hal ini jika tujuan akhirnya adalah untuk memahami dan mengubah perilaku, maka mengetahui norma sosial mana yang mempengaruhi niat kepatuhan pajak adalah hal yang penting. Dengan kata lain, penelitian Wenzel (2004) mengatakan bahwa norma sosial hanya menjadi mediasi. Ketika norma sosial menjadi variabel independen maka hasil akan menunjukkan bahwa tidak berpengaruh.

Jimenez dan Iyer (2016) juga sependapat dengan Wenzel (2004), Jimenez dan Iyer (2016) menyimpulkan bahwa norma sosial mempengaruhi kepatuhan pajak melalui norma pribadi. Berdasarkan ulasan penelitian sebelumnya, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan pendapat apakah norma sosial mempengaruhi kepatuhan pajak secara langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui apakah norma sosial mempengaruhi kepatuhan pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu:

H2. Norma Sosial memberi pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak