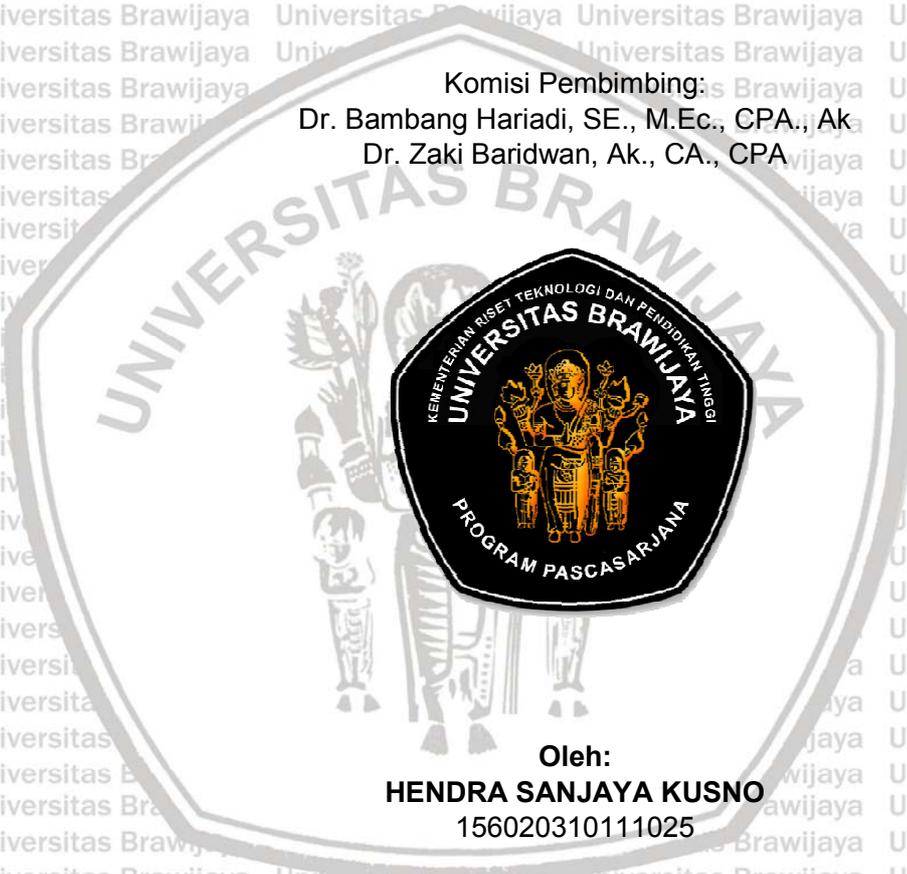


PENGARUH KOMPLEKSITAS PERATURAN, SELF-EFFICACY DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DENGAN TAX PLANNING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Pratama Kota Samarinda)

TESIS

Komisi Pembimbing:

Dr. Bambang Hariadi, SE., M.Ec., CPA., Ak.
Dr. Zaki Baridwan, Ak., CA., CPA.



Oleh:

HENDRA SANJAYA KUSNO
156020310111025

MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

T E S I S

**PENGARUH KOMPLEKSITAS PERATURAN, *SELF-EFFICACY*,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN DENGAN *TAX PLANNING*
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Oleh :

HENDRA SANJAYA KUSNO
156020310111025

Dipertahankan didepan penguji
pada tanggal : **23 Juli 2018**
dan dinyatakan memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,

Dr. Bambang Hariadi, SE., M.Ec., CPA., Ak
Ketua

Dr. Zaki Baridwan, Ak., CA., CPA
Anggota

Mengetahui,
a/n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
Ketua Program Magister Akuntansi



Dr. Erwin Saraswati, Ak., CPMA., CSRA, CA
NIP. 19600124 198601 2 001

LEMBAR IDENTITAS KOMISI PEMBIMBING DAN PENGUJI

Judul :PENGARUH KOMPLEKSITAS PERATURAN, *SELF-EFFICACY*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DENGAN *TAX PLANNING* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Nama Mahasiswa : HENDRA SANJAYA KUSNO

Program Studi : AKUNTANSI

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Bambang Hariadi, SE., M.Ec., CPA., Ak

Pembimbing 2 : Dr. Zaki Baridwan, Ak., CA., CPA

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Made Sudarma, SE., MM., Ak

Dosen Penguji 2 : Noval Adib, SE., M.Si., Ph.D., Ak

Tanggal Ujian : 23 Juli 2018

a.n Dekan

Ketua Program Studi Magister Akuntansi



Dr. Erwin Saraswati, Ak., CPMA., CSRA, CA
NIP. 196211271988021001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah TESIS dengan judul:

"PENGARUH KOMPLEKSITAS PERATURAN, SELF-EFFICACY, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DENGAN TAX PLANNING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING"

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU NO. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 23 Juli 2018

Mahasiswa,



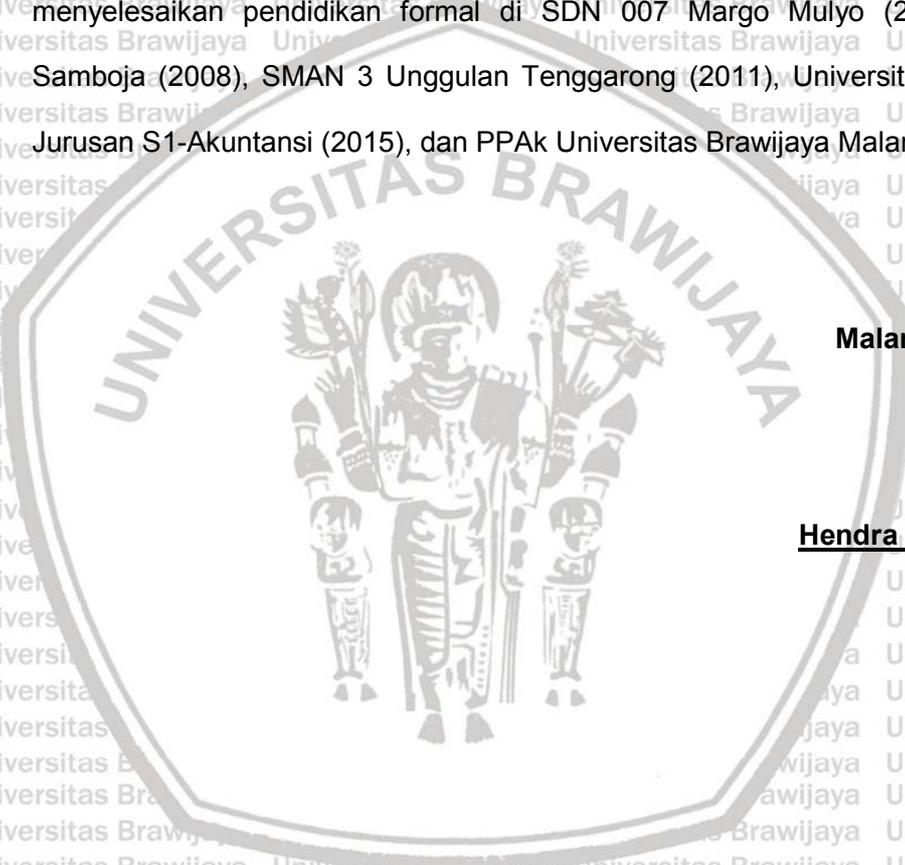
NAMA : HENDRA SANJAYA KUSNO
NIM : 156020310111025
PS : MAGISTER AKUNTANSI
PPS FEB UB

RIWAYAT HIDUP

Hendra Sanjaya Kusno, lahir di Tenggarong, 25 November 1994. Anak kedua dari tiga bersaudara, pasangan dari Bapak Kusno dan Ibu Ranti. Hendra Sanjaya Kusno menyelesaikan pendidikan formal di SDN 007 Margo Mulyo (2005), SMPN 1 Samboja (2008), SMAN 3 Unggulan Tenggarong (2011), Universitas Mulawarman Jurusan S1-Akuntansi (2015), dan PPAk Universitas Brawijaya Malang (2016).

Malang, 23 Juli 2018

Hendra Sanjaya Kusno



"Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan,

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan"

(Q. S. Al-Insyirah; 5-6)



Karya ini kupersembahkan kepada:

Ayahanda Kusno dan

Ibunda Ranti tercinta,

Saudara-saudaraku: Kakak Jounanda dan

Adik Herlambang yang tercinta & tersayang.

Dan untuk para sahabat serta, seseorang yang selalu mendukung dan memberikan

semangat

Semoga pengorbanan yang telah kalian berikan untukku

bernilai ibadah dan mendapat balasan pahala yang berlipat

dari Allah SWT.

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, karena sesungguhnya atas kehendak dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini, guna melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan studi Magister Akuntansi di Universitas Brawijaya, Malang. Shalawat serta salam juga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Penulisan tesis ini merupakan sebuah pengalaman dan perjuangan yang sangat bermakna bagi penulis secara pribadi. Segala perjuangan dan kenangan selama perkuliahan dan penyusunan tesis ini memberikan sebuah kesan yang mendalam dan sangat berharga.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penyelesaian tesis ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Bambang Hariadi, SE., M.Ec., CPA., Akse selaku ketua komisi pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pemahaman, pengetahuan dan arahan bagi penulis selama menulis dan menyelesaikan tesis ini. Beliau memiliki kedisiplinan yang tinggi dan wawasan yang terbuka dalam memberikan masukan-masukan untuk perbaikan tesis ini. Dengan mengikuti saran beliau, penulis dapat lebih memahami dan menyempurnakan penulisan tesis ini.
2. Bapak Dr. Zaki Baridwan, Ak., CA., CPA selaku anggota komisi pembimbing yang jugaselalu meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengetahuan, pemahaman dan arahan bagi penulis selama menulis dan menyelesaikan tesis ini. Beliau selalu sabar dalam memberikan masukan dan arahan bagi penulis

untuk perbaikan tesis ini. Dengan banyak berdiskusi dengan beliau, penulis dapat lebih memahami dan menyempurnakan penulisan tesis ini.

3. Bapak Prof. Dr. Made Sudarma, SE., MM., Ak selaku penguji pertama, dan Bapak Noval Adib, SE., M.Si., Ph.D., Ak selaku penguji kedua yang selalu meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan serta saran demi perbaikan tesis ini.
4. Pimpinan lembaga yaitu Rektor Universitas Brawijaya, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Ketua Program Magister Akuntansi dan Ketua Program PPAK, serta Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan fasilitas dan dukungan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Brawijaya Malang.
5. Ayahanda dan Ibundaku tercinta, Bapak Kusno dan Ibu Ranti yang selalu mendoakan, memotivasi dan mendidik saya tanpa kenal lelah. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi kalian dan semoga saya dapat membalas segala kebaikan dan kasih sayang yang Bapak dan Ibu berikan selama ini.
6. Bapak dan Ibu KPP Pratama Kota Samarinda, serta Bapak/Ibu staff pajak dan *tax professional* yang mewakili wajib pajak badan yang telah bersedia memberikan informasi dan data kepada penulis.
7. Kakak dan Adikku tercinta, Jounanda dan Herlambang atas dukungan dan doanya. Semoga kita bisa membanggakan kedua orang tua kita dan selalu bisa membahagiakan mereka. Amin.
8. Teman-teman seperjuangan di Joint Program 26, Universitas Brawijaya tahun 2015, Dito, Ranita, Eva, April, Surya, Dea, Novi, Easty, Atma, Fera, Hidayati, Hardi, Opan, Ismi, Iyus, Ega, Rini, dan semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, serta orang-orang yang pernah menemani perjalanan saya selama ini di Malang. Sukses dan bahagia selalu buat kalian semua. Amin.
9. Sahabat-sahabat yang sudah saya anggap keluarga, Ricky, Astri, Sisca, Stevin, Ardi, Wahiddin, Riandipta, Cita, Farasa, Afdy, Arif, Deo, dan Ansory, yang memberikan

nasehat, pelajaran, masukan selama kehidupan di Malang. Semoga persahabatan akan selalu abadi selamanya. Amin.

10. Seseorang yang selalu menunggu dan memberikan dukungan, doa, serta segalanya agar saya cepat menyelesaikan pendidikan S2 ini. Terima kasih !!

11. Semua pihak dan orang-orang terdekatku selama di Malang yang telah membantudan memberikan semangat bagi penulis, memberikan bantuan baik moril maupun materi kepada penulis selama penyusunan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas apa yang telah kalian lakukan.

Amin. Terima kasih yang sebesar-besarnya! Semoga kita bisa bertemu lagi, suatu hari nanti.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Malang, Juli 2018

Penulis



ABSTRAK

Hendra Sanjaya Kusno, Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. 23 Juli 2018. **Pengaruh Kompleksitas Peraturan, *Self-Efficacy*, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan *Tax Planning* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Kota Samarinda)**. Ketua Komisi Pembimbing: Bambang Hariadi. Anggota Komisi Pembimbing: Zaki Baridwan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh kompleksitas peraturan terhadap perencanaan pajak, pengaruh *self-efficacy* terhadap perencanaan pajak, pengaruh kualitas pelayanan terhadap perencanaan pajak, pengaruh perencanaan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, pengaruh tidak langsung kompleksitas peraturan terhadap kepatuhan wajib pajak badan melalui perencanaan pajak, pengaruh tidak langsung *self-efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak badan melalui perencanaan pajak, dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan melalui perencanaan pajak. Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti secara empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak badan atas penerapan perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak badan secara teoritis sehingga, dapat bermanfaat bagi akademisi, praktisi, dan pembuat kebijakan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Samarinda. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa (1) kompleksitas peraturan, *self-efficacy* wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak, (2) perencanaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (3) kompleksitas peraturan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak, serta (4) *self-efficacy* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak.

Kata Kunci: Kompleksitas Peraturan Perpajakan, *Self-Efficacy*, Kualitas Pelayanan, Perencanaan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

ABSTRACT

Kusno, Hendra Sanjaya. Magister Program in Accounting, Faculty of Economics and Business, Brawijaya University. **The Influence of Regulation Complexity, Self-Efficacy, and Service Quality on Taxpayer's Compliance with Tax Planning as the Intervening Variable (A Study on Corporate Taxpayers Listed in the Taxpayers Office of Samarinda City).** Head of Advisory Commission: Bambang Hariadi, Member of Advisory Commission: Zaki Baridwan.

This study aims to empirically assess and prove the influence of regulation complexity on tax planning, the influence of self-efficacy on tax planning, the influence of service quality on tax planning, the influence of tax planning on corporate taxpayers' compliance, the indirect influence of regulation complexity on corporate taxpayers' compliance through tax planning, the indirect influence of self-efficacy on corporate taxpayers' compliance through tax planning, and the indirect influence of service quality on corporate taxpayers' compliance through tax planning. This study provides empirical evidences regarding factors that theoretically influence the behavior of corporate taxpayers toward tax planning application and corporate taxpayers' compliance, so it is beneficial for academics, practitioners, and policy makers. The population of this study is corporate taxpayers listed in the Small Taxpayers Office of Samarinda City, from which the sample was selected using purposive sampling technique. The data of this study was analyzed using Partial Least Square (PLS) analysis. The results of this study empirically prove that (1) regulation complexity, taxpayer's self-efficacy, and service quality positively influence tax planning; (2) tax planning positively influences taxpayers' compliance; (3) regulation complexity does not significantly influence taxpayers' compliance through tax planning; and (4) self-efficacy and service quality positively influence taxpayers' compliance through tax planning.

Keywords: tax regulation complexity, self-efficacy, service quality, tax planning, corporate taxpayers' compliance

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya tak pula penulis haturkan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Secara garis besar tesis ini menyajikan pokok bahasan yang meliputi: Bab I membahas latar belakang masalah, motivasi penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian. Bab II menyajikan tinjauan pustaka yang menuntun penulis untuk dapat mengembangkan teori yang berhubungan dengan penelitian yang meliputi *Theory Planned of Behavior*, Kepatuhan Wajib Pajak, Perencanaan Pajak, Kompleksitas Peraturan Perpajakan, *Self-Efficacy*, Kualitas Pelayanan Perpajakan hingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan serta hubungan antar variabel. Bab III menyajikan kerangka model penelitian yang dikembangkan dari telaah teori dan hasil empiris penelitian terdahulu, serta hipotesis penelitian yang berjumlah 7 hipotesis. Bab IV menyajikan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel, metode analisis, model spesifikasi, evaluasi model dan model pengujian hipotesis. Bab V menyajikan hasil penelitian dan pembahasan meliputi hasil pilot test, deskripsi responden, evaluasi model penelitian, diskusi hasil pengujian hipotesis, serta implikasi penelitian. Bab VI menyajikan kesimpulan, keterbatasan, serta saran bagi penelitian selanjutnya.

Penulis sangat menyadari masih adanya kekurangan dan keterbatasan dari tesis ini. Walaupun peneliti merasa telah mengerahkan segala kemampuan untuk terus memperbaiki tesis ini, tetapi tetap masih ada beberapa kekurangan tepatan dari tesis ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik selanjutnya agar tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Motivasi Penelitian.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Theory Planned of Behavior</i>	18
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.3 Perencanaan Pajak.....	26
2.4 Kompleksitas Peraturan Perpajakan.....	30
2.5 <i>Self-Efficacy</i>	33
2.6 Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	36
BAB III KERANGKA KONSPTUAL PENELITIAN DAN PENGEMBANGANHIPOTESIS	
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	41
3.2 Pengembangan Hipotesis.....	45
3.2.1 Hipotesis Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan terhadap Perencanaan Pajak.....	45
3.2.2 Hipotesis Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Perencanaan Pajak.....	47
3.2.3 Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Perencanaan Pajak.....	48
3.2.4 Hipotesis Pengaruh Perencanaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50

3.2.5	Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Kompleksitas Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Perencanaan Pajak.....	52
3.2.6	Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Perencanaan Pajak....	54
3.2.7	Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Perencanaan Pajak.....	55

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Penelitian	58
4.2	Populasi dan Sampel.....	58
4.3	Jenis dan Sumber Data	61
4.4	Definisi Operasional Variabel.....	62
4.4.1	Kompleksitas Peratruan Perpajakan	62
4.4.2	<i>Self-Efficacy</i>	63
4.4.3	Kualitas Pelayanan Perpajakan	65
4.4.4	Perencanaan Pajak.....	67
4.4.5	Kepatuhan Wajib Pajak.....	68
4.5	Metode Analisis	70
4.6	Model Spesifikasi.....	71
4.6.1	<i>Inner Model</i>	71
4.6.2	<i>Outer Model</i>	72
4.6.3	<i>Weight Relation</i>	72
4.7	Evaluasi Model	73
4.7.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	73
4.7.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	74
4.8	Model Pengujian Hipotesis	75

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Hasil <i>Pilot Test</i>	76
5.2	Hasil Penelitian.....	80
5.2.1	Data Demografi Responden.....	80
5.2.2	Deskriptif Jawaban Responden.....	82
5.3	Evaluasi Model Penelitian.....	91
5.3.1	Pengujian <i>Outer Model</i>	91
5.3.2	Pengjian <i>Inner Model</i>	93
5.4	Diskusi Hasil Pengujian Hipotesis.....	95
5.4.1	Diskusi Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan terhadap Perencanaan Pajak.....	96
5.4.2	Diskusi Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Perencanaan Pajak.....	98
5.4.3	Diskusi Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Perencanaan Pajak.....	102
5.4.4	Diskusi Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan melalui	

	Perencanaan Pajak.....	105
5.4.5	Diskusi Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan melalui Perencanaan Pajak	109
5.4.6	Diskusi Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan melalui Perencanaan Pajak.....	113
5.4.7	Diskusi Pengaruh Perencanaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	116
5.5	Implikasi Penelitian.....	118
BAB VI KESIMPULAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN		
6.1	Kesimpulan.....	121
6.2	Keterbatasan dan Saran Penelitian	124

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Nomor	Keterangan	Halaman
4.1	Parameter Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
5.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner <i>Pilot Test</i>	77
5.2	Hasil Pengolahan Data <i>Pilot Test I</i>	78
5.3	Hasil <i>Factor Loading (Pilot Test I)</i>	78
5.4	Hasil <i>Factor Loading (Pilot Test II)</i>	80
5.5	Hasil Pengolahan Data <i>Pilot Test II</i>	80
5.6	Tingkat Pengembalian Kuesioner Penelitian	81
5.7	Demografi Responden	82
5.8	Deskripsi Jawaban Konstruk X1	83
5.9	Deskripsi Jawaban Konstruk X2	84
5.10	Deskripsi Jawaban Konstruk X3	86
5.11	Deskripsi Jawaban Konstruk Y1	88
5.12	Deskripsi Jawaban Konstruk Y2	90
5.13	Hasil Pengolahan Data Penelitian	92
5.14	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	94



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Keterangan	Halaman
3.1	Model Penelitian	45





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah bangsa membutuhkan dana yang besar untuk dapat menjalankan dan menyelenggarakan pemerintahan. Hal yang harus diperhatikan adalah sumber dana tersebut, diharapkan bukan berasal dari pihak ketiga atau dari eksternal, agar kemandirian bangsa dan negara dalam pembangunan dapat diciptakan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah menggali seluruh potensi yang dimiliki, baik berupa hasil kekayaan alam, ataupun dari iuran masyarakat berupa pajak. Sudah lebih dari satu dekade Indonesia memprioritaskan penerimaan negara dari sektor pajak sebagai tumpuan sumber dana tersebut. Penduduk dan demografi di Indonesia merupakan modal dasar penerimaan pajak. Pada tahun 2016, jumlah penduduk di Indonesia mencapai 258,7 juta jiwa, dengan persentase jumlah penduduk yang berusia produktif sebesar 48,48% (Badan Pusat Statistik, 2016).

Jumlah penduduk berusia produktif ini menunjukkan betapa besarnya potensi pajak yang dapat dihimpun. Pajak dipungut dari penghasilan yang diterima penduduk sebagai subjek pajak yang menciptakan *output* dan nilai tambah dalam perekonomian. Pendapatan dari sektor pajak ini selaras dengan tujuan negara untuk meningkatkan kesejahteraan penduduknya dengan melakukan pembangunan di segala bidang. Peningkatan kesejahteraan penduduk akan berbanding lurus dengan peningkatan penghasilan penduduk dan pertumbuhan ekonomi, yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan

pajak. Pengaruh simultan tersebut yang membuat anggaran negara yang mendasarkan pada penerimaan pajak lebih bersifat jangka panjang dan *sustainable*.

Namun, jumlah penerimaan pajak masih jauh dari target yang telah ditentukan. Pada realisasi APBN 2016, penerimaan pajak sebesar Rp1.285,0 triliun. Angka ini dibawah target yang harus dicapai yaitu sebesar Rp1.539,2 triliun atau realisasi sebesar 83,5% (Direktorat Jenderal Perbendaharaan, 2017).

Faktor utama dalam merealisasikan jumlah penerimaan pajak tersebut adalah kepatuhan wajib pajak. Penduduk usia produktif yang merupakan usia angkatan kerja dan seharusnya terdaftar sebagai wajib pajak, mengingat mereka sudah mendapatkan penghasilan atas kegiatan yang dilakukan. Dari jumlah penduduk usia produktif yang hanya 36,42% saja yang telah terdaftar menjadi wajib pajak. Angka ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Indikator lainnya yang dapat menggambarkan bagaimana kepatuhan perpajakan dalam satu negara adalah *Tax Ratio*. Tahun 2016, *Tax Ratio* Indonesia merosot jauh dari tahun sebelumnya bahkan tidak mencapai *tax ratio* yang direncanakan, hanya mencapai 10,36% (Shintia, 2017). Persentase tersebut merupakan perbandingan jumlah penerimaan pajak pada satu masa dengan Produk Domestik Bruto (PDB). Selama 5 tahun terakhir, *Tax Ratio* 2016 merupakan persentase yang paling rendah dibandingkan tahun sebelumnya.

Negara-negara ASEAN seperti Filipina, Singapura, Laos, Thailand dan Malaysia memiliki *Tax Ratio* yang lebih tinggi dibanding Indonesia. Angka ini menunjukkan kepatuhan perpajakan di negara Indonesia masih rendah.

Brown dan Mazur (2003) mengungkapkan kepatuhan mencakup tiga dimensi, yaitu kepatuhan pengisian, kepatuhan pelaporan dan kepatuhan pembayaran. Menurut Andreoni *et al.* (1998) bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan dari pembayar pajak dalam mematuhi peraturan atau Undang-undang (UU) perpajakan agar dapat tercapai keseimbangan perekonomian suatu negara. *Self Assessment System* yang mulai dikembangkan di Indonesia sejak tahun 1983, mengakibatkan penerimaan pajak semakin bergantung kepada kepatuhan wajib pajak. Sistem yang diterapkan memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak agar dapat secara aktif menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak memiliki tanggung jawab yang lebih besar daripada petugas pajak (James dan Alley, 2002). Wajib pajak memiliki tanggung jawab mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya. Sementara petugas pajak bertanggung jawab untuk memastikan kewajiban wajib pajak telah dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang berwenang dan memikul tugas serta, tanggung jawab untuk mencapai target penerimaan pajak melakukan banyak cara agar kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan untuk memungkinkan sistem perpajakan mengikuti perkembangan terbaru dalam aktivitas bisnis dan pola penghindaran pajak yang semakin canggih (Kariyoto, 2011). Menurut Gunadi (2003) dalam Sitanggang (2009), reformasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan pajak (*Tax Policy*) berupa reformasi peraturan perpajakan dan reformasi pada sistem administrasi perpajakan. Reformasi sistem administrasi perpajakan memiliki tujuan memberikan pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta, memberikan pengawasan terhadap pelaksanaan

brutonya masih di bawah Rp4,8 milyar per tahun, sasarannya yaituUMKM atau Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Perubahan-perubahan atas peraturan perpajakan dan peraturan perpajakan yang baru dilakukan guna menumbuhkan keterbukaan, kepastian hukum terhadap pajak, penyederhanaan prosedur administrasi pajak, keadilan, dan menyesuaikan perkembangan sosial ekonomi di kalangan masyarakat, serta meningkatkan *Self Assessment System* dari wajib pajak.

Peraturan perpajakan diharapkan dapat memberikan kepastian hukum.

Kemudian, diharapkan dapat mengurangi biaya kepatuhan dan dapat menampung pergerakan perekonomian yang berkembang, serta memperluas basis perpajakan yang akan meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kompleksitas peraturan perpajakan. Namun, peraturan perpajakan yang sering mengalami perubahan dan penyempurnaan mengakibatkan kompleksnya peraturan perpajakan. Semakin kompleks peraturan perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Sari (2009) mengungkapkan tingkat kompleksitas yang tinggi dari peraturan perpajakan menurunkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penggelapan pajak, sehingga kompleksitas tersebut harus dikurangi dengan menyederhanakannya.

Namun, hal tersebut tidak cukup untuk mencegah terjadinya penghindaran pajak (Forest dan Sheffrin, 2002). Peraturan perpajakan tidak dapat mengatur dan menyelesaikan segala permasalahan dengan sempurna.

Kompleksitas dalam peraturan perpajakan menimbulkan celah-celah (*Loopholes*) bagi wajib pajak untuk menginterpretasikan kompleksitas dari peraturan perpajakan sesuai dengan keinginannya. Hal ini akan mempermudah wajib pajak

untuk melakukan perencanaan pajak (*Tax Planning*). Perencanaan pajak merupakan sebuah proses pengendalian beban pajak dengan memanfaatkan kompleksitas peraturan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak agar dapat tetap memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak yang patuh (Mangoting, 1999).

Penelitian mengenai kompleksitas peraturan pajak seperti, Bradley (1994), Forest dan Sheffrin (2002), dan Syakura (2014). Penelitian yang dilakukan Bradley (1994) menguji beberapa variabel termasuk kompleksitas peraturan perpajakan terhadap perencanaan pajak dengan memberikan kuesioner kepada 775 *tax professional* perusahaan yang berada di Amerika Utara. Penelitian Forest dan Sheffrin (2002), menguji kompleksitas peraturan perpajakan dan ketidakadilan sistem perpajakan terhadap penghindaran pajak di Amerika Serikat. Di Indonesia, penelitian terkait kompleksitas peraturan perpajakan dilakukan oleh Syakura (2014), yang menguji pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan dan kondisi keuangan terhadap perencanaan pajak, pengaruh kepercayaan kepada otoritas pajak, keadilan sistem pajak, dan perencanaan pajak (*Tax Planning*) terhadap kepatuhan perpajakan.

Berkaitandengan perencanaan pajak, wajib pajak badan merupakan wajib pajak yang lebih sering melakukan perencanaan pajak, dibanding dengan wajib pajak orang pribadi. Tentunya, perencanaan pajak ini dilakukan oleh para *tax professional*, baik dari internal wajib pajak badan (rekrutmen karyawan) ataupun dari eksternal lainnya. Jasa pihak eksternal ini seperti jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak. Hal ini tidak lepas dari kompleksnya sistem maupun peraturan perpajakan yang ada dan menggunakan jasa *Tax Professional* sebagai perencana pajak suatu wajib pajak badan. Dalam melakukan perencanaan pajak,

mereka memiliki motivasi tertentu yang memberikan dorongan dari dalam diri seseorang, sehingga menggerakkan setiap individu untuk melakukan suatu aktivitas. Perencanaan pajak dimotivasi oleh keyakinan bahwa praktik perencanaan pajak bukanlah suatu bentuk pelanggaran yang dilakukan wajib pajak dan kepercayaan individu terhadap kemampuan mereka sendiri untuk melakukan perencanaan pajak. Kepercayaan individu terhadap kemampuan diri sendiri ini disebut dengan *self-efficacy* (Bandura, 1977).

Perencana pajak percaya dengan kemampuan dirinya dan memiliki kesadaran atas kewajibannya untuk membayar pajak, tentang adanya sanksi perpajakan, maupun resiko-resiko lainnya atas ketidakpatuhan wajib pajak namun, tetap dengan mengurangi beban pajak yang dibayarkan. Hal tersebut akan selalu diupayakan oleh wajib pajak badan, karena mereka berpikir bahwa dengan membayar pajak, berapapun besarnya tidak akan memberikan manfaat langsung kepada perusahaan, karena pembayaran pajak menyebabkan aset perusahaan berupa kas menjadi berkurang. Lain halnya, jika laba yang diperoleh dapat dimanfaatkan bagi keberlangsungan perusahaan yang secara langsung dapat memberikan dampak kepada perusahaan dan para pemegang saham (Syakura, 2014).

Penelitian terkait dengan *self-efficacy* wajib pajak dilakukan oleh Fallon *et, al.* (1995) yang menguji pengaruh spesialisasi administrasi, kebutuhan perencanaan pajak, profesionalisme, dan *self-efficacy* terhadap perencanaan pajak serta, Puspita (2013) yang merupakan pengembangan dari penelitian Fallon *et, al.* (1995). Penelitian tersebut menguji motivasi perencanaan pajak, pembelajaran, dan kualitas pelayanan perpajakan. Perbedaan dari kedua penelitian ini terletak pada penamaan konstruk, tetapi masih sesuai dengan

kerangka pemikiran kepatuhan wajib pajak dan ditambahkan beberapa variabel yang berpengaruh langsung.

Reformasi sistem administrasi perpajakan dimulai pada tahun 2002, DJP melakukan perubahan pada fungsional operasional pelayanan kepada wajib pajak dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) bagi Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama di seluruh Indonesia (Palupi, 2010).

Tujuan modernisasi ini adalah perubahan struktur organisasi, dari berdasarkan jenis pajak berubah menjadi fungsi. Kemudian, bertujuan untuk penerapan sistem administrasi perpajakan yang terpadu sehingga, dapat memonitor proses pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang akan dilakukan dapat berjalan cepat, transparan dan akuntabilitas. Hasil dari perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan dan kinerja yang baik dari para aparaturnya, dengan mengedepankan *Service Excellence* bagi wajib pajak. Kemudian, dibarengi dengan pengawasan yang intensif dan menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik di seluruh unit-unit kerja dalam ruang lingkup DJP.

Pada tahun 2006, DJP juga telah melakukan modernisasi pada administrasi perpajakan dengan memperkenalkan teknologi *e-filling* dan *e-SPT* yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Perubahan dalam sistem administrasi pajak ini, dikhususkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Aparatur pajak diharapkan memiliki keahlian, tanggung jawab, *professional*, dan berkompeten agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada wajib pajak. Untuk mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak, dibutuhkan kepatuhan sukarela

dari wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas akan mendorong partisipasi dan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Rahayu, 2003).

Berkualitas atau tidaknya pelayanan yang diberikan dinilai dari kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap pelayanan tersebut. Cronin dan Taylor (1992) menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan dan dikehendaki oleh pelanggan dengan penilaian yang diberikan terhadap kinerja aktual (Bentuk pelayanan) dari suatu penyedia layanan yang terjadi melalui interaksi antar manusia, melalui sebuah proses.

Harapan dan keinginan masyarakat sebagai wajib pajak harus sesuai dengan ukuran yang ditentukan sebelumnya, agar terciptanya rasa puas dari wajib pajak (Parasuraman *et al.*, 1985).

Masalah-masalah yang sering dihadapi wajib pajak ketika ingin menjalankan kewajibannya, akan terselesaikan ketika pelayanan yang baik tersedia. Seperti mengenai prosedur pelaporan, tata cara pengisian formulir pajak, maupun perhitungan kewajiban pajaknya, sehingga wajib pajak tidak merasa kesulitan. Bagaimana aparat pajak dalam memberikan mutu pelayanan yang terbaik akan mempengaruhi tindakan dan perilaku wajib pajak itu sendiri.

Ketika pelayanan yang diberikan rendah, maka wajib pajak cenderung tidak memperdulikan manfaat yang sesungguhnya dari pajak. Pada saat wajib pajak tidak puas dengan pelayanan, akan cenderung mengabaikan pelaksanaan perencanaan pajak yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang ada (Puspita, 2013). Namun, ketika pelayanan tersebut berkualitas wajib pajak akan yakin dengan otoritas pajak yang ada dan memberikan dorongan dalam melakukan kewajibannya.

Penelitian terkait dengan kualitas pelayanan peraturan perpajakan cukup banyak dilakukan. Penelitian Alabedeef *al.*(2011) yang dilakukan di Nigeria menggunakan beberapa variable seperti kualitas pelayanan, tata kelola pemerintahan, perbedaan etnis, struktur sistem perpajakan dan faktor demografis untuk menguji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Pramushinta dan Siregar (2011), menguji pengaruh pelayanan perpajakan dan *sunset policy* terhadap kepatuhan wajib pajak di Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan Sanjaya (2014), menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dengan wajib pajak hotel sebagai obyek penelitiannya.

Dalam penelitian ini untuk menjelaskan perilaku dan sikap wajib pajak untuk patuh, dapat dikaitkan dengan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*). Dengan menggunakan teori ini dapat menjelaskan perilaku wajib pajak untuk patuh ataupun tidak. Teori ini juga dapat mengetahui penyebab wajib pajak berperilaku tertentu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yaitu dengan melakukan perencanaan pajak. Teori Perilaku Terencana merupakan model yang berdasarkan niat, dikembangkan dan dipelopori oleh Ajzen (1991). Teori ini dapat menjelaskan maksud dan tujuan seseorang dalam menampilkan dan melakukan suatu perilaku. Niat (*Intentions*) adalah indikasi seberapa kuat individu bersedia dan ingin mencoba segala upaya dalam menampilkan suatu perilaku (Ajzen dan Driver, 1992). Seseorang akan melakukan suatu tindakan tertentu apabila ia memandang perbuatan tersebut memberikan hasil yang positif, percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya, dan yakin bahwa ia mampu melakukannya. Niat akan konsisten dengan perilakunya apabila lingkungan memberi motivasi dan kesempatan yang cukup.

Teori tersebut jika dikaitkan dengan penelitian ini maka, perilaku kepatuhan wajib pajak merupakan keyakinan dari wajib pajak dan penilaian pribadi wajib pajak mengenai konsekuensi dari perilaku ditampilkan. Wajib pajak yang patuh akan meyakini bahwa dengan melakukan kewajibannya akan memberikan hasil yang positif, misalnya terbebas dari sanksi perpajakan. Wajib pajak yang patuh meyakini bahwa orang-orang di sekitarnya (seperti para aparaturnya pajak maupun pemerintah) menginginkannya untuk melakukan kewajiban perpajakan. Penilaian tersebut didapatkan dari bagaimana aparaturnya perpajakan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak.

Selain itu, keyakinan dari wajib pajak terkait kemampuan yang dimilikinya dan motivasi lain dengan adanya faktor-faktor yang mendukung atau menghambatnya, akan mempengaruhi tindakan wajib pajak. Semakin banyak faktor yang mendukung untuk menjadi wajib pajak yang patuh, semakin yakin wajib pajak untuk merealisasikannya. Dengan kata lain, terdapat faktor internal maupun eksternal yang dapat memberikan pengaruh terhadap individu dalam melakukan suatu perilaku. Perilaku patuh yang ditunjukkan wajib pajak diawali dari dalam individu wajib pajak itu sendiri (internal) dan juga dari luar wajib pajak (eksternal). Faktor internal tersebut adalah *self-efficacy*, sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib adalah kompleksitas peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan.

1.2 Motivasi Penelitian

Penelitian ini didasari oleh motivasi bahwa (1) di Indonesia kepatuhan wajib pajak badan masih rendah dan (2) tidak konsistennya hasil penelitian yang terdahulu terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) wajib pajak yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP

baru mencapai angka 30 juta lebih Wajib Pajak (WP) untuk tahun pajak 2015.

Jumlah tersebut mencakup wajib pajak orang pribadi karyawan sejumlah 22.3 juta, wajib pajak orang pribadi bukan karyawan sejumlah 5.2 juta, dan wajib pajak badan sejumlah 2.4 juta (Arifin, 2016). Untuk tahun pajak 2016, tercatat SPT yang telah dilaporkan Wajib Pajak badan hingga berakhirnya masa pelaporan SPT per tanggal 30 April 2016, hanya meningkat 1% yaitu sebesar 549 ribu SPT. Angka itu menyumbang hanya 4,7% dari total SPT yang terkumpul. Dengan kata lain, wajib pajak badan yang menyampaikan SPT sebesar 22.20% saja. Angka ini menunjukkan betapa rendahnya kepatuhan wajib pajak badan di Indonesia.

Di KPP Pratama Samarinda, jumlah wajib pajak (WP) badan yang terdaftar di tahun 2015 sebanyak 10.182 dengan persentase yang menyampaikan SPT sebesar 44,79%. Untuk tahun 2016, jumlah wajib pajak badan yang terdaftar mencapai 9.661 dengan persentase yang menyampaikan SPT sebesar 54,40%. Persentase dari dua tahun tersebut memberikan motivasi kepada peneliti untuk menjadikan KPP Pratama Samarinda sebagai objek penelitian, karena kepatuhan wajib pajak badan di lokasi tersebut masih terbilang rendah.

Penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan di Indonesia dan di beberapa negara lain, hasil penelitiannya pun berbeda-beda. Tidak konsistennya penelitian-penelitian terdahulu tercermin dalam penelitian Puspita (2013) yang menguji wajib pajak badan di Kota Malang dan Batu, dimana variabel motivasi perencanaan pajak yang merupakan pengembangan dari variabel *self-efficacy*, berpengaruh negatif terhadap

perencanaan pajak, sedangkan penelitian Fallan *et al.* (1995) menjelaskan bahwa *self-efficacy* wajib pajak berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak.

Selain itu, penelitian yang dilakukan Forest dan Sheffrin (2002), Siahaan (2005), menemukan bahwa variabel kompleksitas berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, Bradley (1994), Richardson (2006), dan Syakura (2014) menemukan variabel kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Tidak konsistennya hasil penelitian juga tercermin pada variabel kualitas pelayanan, diantaranya seperti Rahayu (2003) dan Hidajat (2004) menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian Alabede *et al.* (2011), Pramushinta dan Siregar (2011), serta Sanjaya (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menguji secara empiris faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan, yaitu kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang dimediasi oleh perencanaan pajak.

Hal ini dikarenakan adanya dugaan bahwa terdapat variabel intervening diantara variabel kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Model ini sebagai satu model pengembangan penelitian baru dalam model kepatuhan wajib pajak untuk diuji secara empiris.

1.3 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*)?
2. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*)?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*)?
4. Apakah perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
5. Apakah kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
6. Apakah *self-efficacy* berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak badan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan-rumusan masalah yang dikemukakan, berikut tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*).
2. Untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*).
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*).
4. Untuk mengetahui pengaruh perencanaan pajak (*Tax Planning*) terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

5. Untuk mengetahui pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
6. Untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

1.5 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi secara teoritis, praktik dan kebijakan.

1.5.1 Kontribusi Teoritis

1. Penelitian ini merupakan pengembangan model penelitian tentang kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan asumsi pada model penelitian *Theory Planned of Behavior* (TPB). Dengan menguji variabel kompleksitas peraturan pajak, *self-efficacy* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang dimediasi oleh variabel perencanaan pajak. Pengembangan model penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan dan menguji secara bersama variabel-variabel tersebut.
2. Hasil penelitian ini memberikan dan menyajikan bukti empiris bahwa (1) kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap perencanaan pajak, (2) kompleksitas peraturan pajak tidak berpengaruh, secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak badan, (3) *self-efficacy* dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, serta (4) perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memperkuat penelitian terdahulu, melengkapi dan menjadi bahan referensi terkait dengan kepatuhan wajib pajak.

1.5.2 Kontribusi Praktik

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama, maupun aparat pajak lainnya, hasil penelitian ini mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memperhatikan beberapa faktor lainnya seperti kompleksitas peraturan perpajakan dan *self-efficacy* wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan perencanaan pajak.
2. Bagi Wajib Pajak, hasil penelitian ini akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang ada, karena menyadari pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat. Untuk itu, wajib pajak perlu mengetahui hak dan kewajibannya. Khusus untuk wajib pajak badan, hasil penelitian ini akan memberikan gambaran untuk menggunakan staf keuangan yang kompeten ataupun menggunakan jasa konsultan di bidang perpajakan untuk melakukan perencanaan pajak, sehingga tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

1.5.3 Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat menambah masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengambil kebijakan terkait dengan perbaikan pada peraturan dan sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Selain itu dapat memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak atas motivasi apa saja yang mengakibatkan wajib pajak melakukan perencanaan pajak. Dengan demikian, dapat mengetahui kebijakan yang akan diambil untuk meningkatkan kesadaran

wajib pajak dalam melakukan perencanaan pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Kebijakan lain yang dapat diambil oleh pemerintah yaitu, Direktorat Jenderal Pajak adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia baik melalui pelatihan atau pendidikan, pengembangan serta penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dengan melakukan perubahan sesuai dengan perkembangan jaman dan pemanfaatan teknologi yang terbaru, serta penataan organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk menjadi sebuah organisasi yang lebih efektif, efisien kredibel dan terpercaya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Theory Planned of Behavior*

Teori perilaku terencana atau *Theory Planned of Behavior* merupakan teori yang berasal dari ilmu psikologi sosial. Namun, pengaplikasian teori ini berkembang dan merambah ke beberapa bidang kajian lain seperti pemasaran, perilaku organisasi dan bahkan di perpajakan (Damayanti, 2015). Menurut Ajzen (1991), *Theory Planned of Behavior* atau Teori Perilaku Terencana merupakan teori psikologi tentang perilaku manusia berbasis niat (*Intentions*) yang dapat menjelaskan tujuan dari individu tersebut melakukan perilaku tertentu. Niat sebagai gambaran maupun indikasi dari seberapa keras individu bersedia untuk mencoba dan mengupayakan suatu rencana untuk melakukan suatu perilaku (Ajzen dan Driver, 1992).

Kerangka kerja yang disediakan teori ini dapat mempelajari sikap individu (*Attitude*) terhadap perilaku individu (*Behavior*). Dalam teori ini diungkapkan bahwa faktor utama individu melakukan perilaku adalah niat untuk menampilkan perilaku tersebut. Lebih lanjut, dijelaskan bahwa terdapat 3 determinan menentukan niat berperilaku (Ajzen, 1991), yaitu:

1. Sikap atas perilaku dihasilkan dari keyakinan atas perilaku (*Behavioral Beliefs*) yang merupakan keyakinan seseorang tentang hasil dari suatu perilaku tersebut. Hasil dari perilaku tersebut dapat berupa hasil yang diinginkan atau tidak diinginkan, hasil yang positif maupun negatif. Sikap pada seorang individu akan memberikan warna atau corak pada perilaku

atau perbuatan seseorang tersebut. Dengan mengetahui sikap seorang individu atas perilaku, individu lain akan dapat membaca gambaran kemungkinan perilaku yang akan ditampilkan. Hubungan dan kaitannya terhadap kepatuhan wajib pajak, sikap dari seorang wajib pajak dipengaruhi atas keyakinan wajib pajak terhadap pelaksanaan peraturan perpajakan. Wajib pajak yang patuh dalam menjalankan kewajibannya, namun juga melaksanakan praktik perencanaan pajak, memiliki keyakinan bahwa perilakunya memberikan hasil positif bagi dirinya. Hasil positif tersebut seperti terhindar dari sanksi maupun denda, serta, dapat mengurangi beban pajak yang harus dibayarkan.

2. Norma subjektif dihasilkan dari keyakinan normatif (*Normative Beliefs*) yang merupakan keyakinan bahwa perilaku tersebut memang dikehendaki oleh orang lain dan individu terdorong untuk melakukannya. Orang lain di sekitar individu dapat berupa perorangan ataupun kelompok yang berpengaruh dan akan memberikan harapan agar individu menampilkan perilaku tertentu. Untuk memahami niat individu, norma-norma subjektif yang dapat mempengaruhi niat untuk berperilaku atau bertindak perlu diukur. Lebih lanjut, norma subjektif merupakan penilaian apa yang diyakini oleh seorang individu tentang apa yang seharusnya mereka kerjakan menurut pendapat atau anggapan orang lainnya. Hubungan dan kaitannya terhadap kepatuhan wajib pajak, sikap patuh wajib pajak dipengaruhi oleh keyakinan wajib pajak atas perilaku patuhnya sesuai dengan pengaruh di lingkungannya. Wajib pajak yakin bahwa, perilaku patuhnya merupakan keinginan orang di sekitarnya seperti aparat pajak. Salah satu indikasinya adalah dengan pelayanan

yang baik kepada wajib pajak yang diberikan oleh aparaturnya. Dengan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan keyakinan wajib pajak, bahwa orang di sekitarnya menghendaki wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya.

3. Kontrol perilaku persepsian dihasilkan dari keyakinan kontrol (*Control Beliefs*) yang merupakan keyakinan individu mengenai mudah tidaknya perilaku yang akan dilakukan. Keyakinan ini didasarkan akan hal-hal yang dapat mendukung ataupun juga dapat menghambat sebuah perilaku, serta didasarkan atas keyakinan terhadap kemampuan individu tersebut. Hal-hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku berasal dari luar individu. Melalui kontrol perilaku persepsian, individu dapat menilai apakah perilaku yang akan ditampilkan berada di bawah pengendaliannya atau pun tidak, sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Hubungan dan kaitannya terhadap kepatuhan wajib pajak, kompleksitas peraturan perpajakan merupakan faktor yang menghambat atau mendukung perilaku patuh dari wajib pajak. Keyakinan dari wajib pajak atas tingkat kompleksitas peraturan perpajakan akan membuat wajib pajak merasa sulit untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kemudian, keyakinan diri terhadap kemampuan diri sendiri akan semakin memotivasi individu dalam menampilkan perilaku. Keyakinan terhadap kemampuan ini disebut dengan *self-efficacy*.

Dari uraian di atas terkait teori perilaku terencana, dapat disimpulkan bahwa individu akan melakukan suatu perbuatan tertentu ketika individu tersebut menilai perbuatan tersebut positif, percaya bahwa individu lain menginginkan agar perbuatan tersebut dilakukan, dan yakin bahwa individu tersebut dapat

melakukannya dengan baik. Interaksi ketiga hal tersebut, akan menentukan konsistensi niat dari individu dengan perilakunya. Niat akan konsisten dengan perilakunya apabila lingkungan memberi motivasi dan kesempatan yang cukup (Ajzen, 2005).

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak menurut teori perilaku terencana dipengaruhi oleh faktor dari dalam wajib pajak (Internal) dan dari luar wajib pajak (Eksternal). Faktor internal yang mempengaruhi adalah *self-efficacy* wajib pajak. Kemudian, faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kompleksitas peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan. Selain itu, melalui teori perilaku terencana dapat menjelaskan mengapa wajib pajak melakukan perilaku tertentu seperti, perencanaan pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kinerja perpajakan pada suatu negara dapat dinilai dari tingkat kepatuhan wajib pajak, yang sudah menjadi isu utama dalam perpajakan. Hal-hal yang menyebabkan kepatuhan pajak maupun ketidakpatuhan pajak, serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan, menjadi agenda penting di berbagai negara. Secara *terminology*, kepatuhan merupakan kata sifat yang mengandung makna taat, tunduk, patuh, berdisiplin, menurut kepada perintah atau aturan, dan sebagainya.

Menurut Sitanggang (2009), kepatuhan perpajakan merupakan perilaku untuk tidak mengerjakan atau mengerjakan, sebuah aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan peraturan yang berlaku. Andreoni *et al.* (1998) menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah kesediaan pembayar pajak untuk mematuhi undang-

undang pajak dalam rangka mendapatkan keseimbangan perekonomian suatu negara.

Puspita (2013) berpendapat bahwa kepatuhan perpajakan berkaitan dengan norma sosial. Kepatuhan perpajakan merupakan perilaku wajib pajak yang menunjukkan nilai, norma dan sikap taat dari wajib pajak itu sendiri. Singh dan Bhupalan (2001) mengemukakan tentang kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan perspektif yang lebih luas, dimana kepatuhan tersebut membutuhkan tingkat kejujuran, pengetahuan pajak yang memadai dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, ketepatan waktu, akurasi, dan catatan yang memadai dalam menjalankan kewajiban dalam perpajakan.

Menurut Kariyoto (2011), kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Kepatuhan material, wajib pajak secara substantif pada hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Wajib pajak yang mengisi dengan lengkap, jujur, dan benar atas Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai peraturan dan menyampaikannya ke KPP setempat sebelum batas waktu berakhir merupakan wajib pajak yang termasuk dalam kepatuhan material.
- b. Kepatuhan formal keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan perundangan perpajakan yang berlaku. misalnya penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan sesuai dengan batas waktu. Wajib pajak disebut telah memenuhi ketentuan formal apabila wajib pajak tersebut sudah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum batas waktu jatuh tempo, walaupun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material.

Kepatuhan wajib pajak (*Tax Compliance*) yang diungkapkan oleh Mentayani, dkk (2015) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai situasi ketika wajib pajak telah mendaftarkan diri, kemudian patuh untuk melaporkan kembali SPT, patuh untuk menghitung dan patuh membayar pajak terutang, dan patuh dalam pembayaran tunggakan pajak. Lebih lanjut, Harinurdin (2009) menyatakan bahwa wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang telah memiliki kesadaran atas pajak, yaitu memahami akan hak dan kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan benar. Dengan begitu, meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya akan meningkatkan perhitungan pajak, kebenaran dalam perhitungan pajak, ketepatan menyeter dan membayar pajak, serta mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak (Syakura, 2014).

Kepatuhan wajib pajak badan merupakan kepatuhan *tax professional* dimana mereka bekerja. Menurut Brown dan Mazur (2003) dan IRS (*Internal Revenue Service*), kepatuhan wajib pajak terdiri dari kepatuhan penyerahan SPT (*Filing Compliance*), kepatuhan pembayaran (*Payment Compliance*), dan kepatuhan pelaporan (*Reporting Compliance*). Di Indonesia, kepatuhan-kepatuhan tersebut tertuang dalam SE-02/PJ/2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai pengganti dari Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No.192/PMK.03/2007. Syarat-Syarat Wajib Pajak Patuh menurut PMK tersebut yaitu:

1. Telah melakukan penyampaian SPT dalam 3 (tiga) tahun terakhir secara tepat waktu.

2. Tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak, dalam penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari-Nopember, pada setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. Penyampaian SPT Masa yang terlambat seperti yang dimaksudkan di atas, tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
4. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, terkecuali telah wajib pajak telah memperoleh izin agar dapat mengangsur / menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
5. Memiliki laporan keuangan yang telah diaudit dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (WTP) selama 3 tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*Long Form Report*). Audit tersebut dilakukan oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah. Selain itu, dapat menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan. Pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit, ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam dalam pembinaan lembaga pemerintahan pengawas akuntan publik.
6. Dalam jangka waktu 5 tahun terakhir, tidak pernah dijatuhi hukuman atas tindak pidana di bidang perpajakan, berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap.

Brooks (1990) dalam Sitanggang (2009), untuk menjelaskan dan menganalisis kepatuhan wajib pajak terdapat tiga pendekatan berdasarkan latar belakang disiplin ilmu yang digunakan, yaitu:

1. Pendekatan Ekonomi; kepatuhan perpajakan merupakan perwujudan atau gambaran perilaku seseorang sebagai manusia rasional dalam membuat keputusan dari evaluasi antara manfaat dan biaya. Dalam pendekatan ini tingkat tarif, struktur sanksi, dan kemungkinan terdeteksi oleh hukum merupakan faktor-faktor yang menentukan kepatuhan.
2. Pendekatan Psikologis: kepatuhan perpajakan merupakan sebuah perilaku yang dipengaruhi oleh faktor-faktor berdasarkan cara pandang seseorang mengenai moralitas penyeludupan pajak atau ketidakpatuhan terhadap perpajakan, yang kaitannya dengan nilai-nilai dan ide yang dimiliki, persepsi dan sikap atas kemungkinan terdeteksi, besarnya denda dan lain-lain.
3. Pendekatan Sosiologis: kepatuhan perpajakan dilihat dari sebab-sebab perilaku menyimpang yang dilakukan oleh seseorang melalui kerangka sistem sosialnya. Lingkungan masyarakat akan memberikan dorongan dan tekanan yang membentuk perilaku seseorang. Efektivitas lingkungan masyarakat ini sama dengan sistem pemberian hadiah atau sanksi yang ditetapkan oleh Pemerintah. Sikap atas pemerintah, pandangan terhadap penegakan hukum, pandangan terhadap keadilan dan sistem perpajakan, komunikasi dengan kantor pajak dan karakteristik demografi dalam pendekatan sosiologis merupakan faktor yang memiliki pengaruh terhadap *tax avoidance* dan *tax evasion*.

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak akan dijelaskan dengan menggunakan pendekatan psikologis. Bagaimana seorang individu memandang sesuatu akan memberikan motivasi kepada individu dalam menjalankan suatu perilaku, yaitu perilaku untuk patuh. Individu yang memiliki kesadaran terhadap perpajakan akan lebih patuh terhadap ketentuan yang berlaku. Perilaku patuh wajib pajak tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor perilaku individu dan lingkungan sekitar individu tersebut. Beberapa penelitian memberikan bukti empiris faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib, baik faktor yang berasal dari dalam wajib pajak (Internal) maupun dari luar (Eksternal), diantaranya adalah kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy*, kualitas pelayanan, perencanaan pajak dan faktor-faktor lainnya.

2.3 Perencanaan Pajak

Perencanaan pajak ialah langkah awal yang dilakukan dalam suatu manajemen pajak (Suandy, 2011: 6). Secara umum perencanaan pajak merupakan proses pengorganisasian usaha wajib pajak dengan memanfaatkan celah kemungkinan yang dapat ditempuh oleh wajib pajak, orang pribadi ataupun badan dalam koridor ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Agar dapat membayar pajak dalam jumlah yang minimum. Untuk mencapai perencanaan tersebut, wajib pajak harus mengadopsi dan memanfaatkan berbagai instrumen yang tercermin dalam undang-undang perpajakan. Undang-undang perpajakan memungkinkan perusahaan membayar pajak untuk menerapkan berbagai tarif pajak di berbagai kegiatan ekonomi yang berbeda dengan maksud untuk memaksimalkan nilai perusahaan. Ketentuan dan peraturan perpajakan dibuat oleh manusia tidaklah sempurna, sehingga menimbulkan celah-celah atau yang disebut dengan *loopholes*. Lebih lanjut, *loopholes* perpajakan adalah sebuah

keadaan, peraturan, transaksi atau kejadian yang memungkinkan wajib pajak mendapatkan peluang dalam melakukan penghematan pembayaran pajak atau terhindar dari kewajiban perpajakan tertentu maupun terhindar dari sanksi administratif perpajakan (Farida, 2013).

Syakura (2014) mengungkapkan, bahwa perencanaan pajak merupakan salah satu bentuk penghindaran pajak (*Tax Avoidance*) dan legal, bukan merupakan penggelapan pajak (*Tax Evasion*). Hal ini dikarenakan perencanaan pajak tidak melanggar ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku.

Sedangkan penggelapan pajak (*Tax Evasion*) merupakan penghindaran pajak yang illegal dengan melanggar peraturan yang berlaku dan memiliki resiko yang tinggi serta, berpotensi terkena sanksi hukum sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Fallan *et al.* (1995), perencanaan pajak merupakan kegiatan legal yang bertujuan untuk mengurangi beban pajak dan bukan mengurangi kewajiban wajib pajak melunasi pajak-pajaknya. Namun, yang menjadi perhatian adalah perencanaan pajak yang merupakan salah satu bentuk *tax avoidance* agar diupayakan tidak terperangkap dalam perbuatan yang dianggap sebagai perbuatan *tax evasion*.

Tax avoidance menunjuk pada rekayasa *tax affairs* yang masih dalam bingkai ketentuan perpajakan sedangkan *tax evasion* berada diluar bingkai peraturan perpajakan (Farida, 2013). Perencanaan pajak dilakukan dengan tujuan untuk mengefisiensikan beban pajak, agar dapat mengetahui jumlah pajak yang harusnya dibayar. Dengan demikian, efisiensi tercapai karena pembayaran yang dilakukan tidak lebih bayar maupun kurang bayar sehingga, tidak menimbulkan masalah perpajakan di masa yang selanjutnya. Selama perencanaan pajak masih digolongkan dalam *tax avoidance*, artinya wajib pajak

repository.ub.ac.id

tetap menjalankan kewajibannya dan digolongkan sebagai wajib pajak yang patuh.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk melaksanakan perencanaan pajak adalah dengan memanfaatkan metode akuntansi yang ada untuk mengurangi laba perusahaan dan secara tidak langsung akan mengurangi beban pajaknya (Watts dan Zimmerman, 1990), seperti melibatkan perubahan pendapatan dari satu jenis ke jenis lainnya, mengalihkan pendapatan dari satu unit wajib pajak ke pajak lainnya, dan mengalihkan pendapatan dari satu periode ke periode lainnya (Fallan *et al.*, 1995). *Tax professional* yang diperkerjakan oleh perusahaan atau wajib pajak badan tentunya mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan dengan baik dan mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap beban pajak yang akan dapat menghasilkan nilai bagi perusahaan.

Dalam praktiknya terdapat bagian terpenting yang harus dilakukan dalam perencanaan pajak, yaitu tindakan dalam penstrukturan yang berkaitan dengan konsekuensi pajak (Zain, 2005;70). Namun, sebelum itu peraturan perpajakan dikumpulkan dan diteliti untuk diseleksi tindakan penghematan pajak yang bagaimana yang akan ditetapkan (Puspita, 2013). Tindakan dalam penstrukturan berkaitan dengan konsekuensi pajak mencakup hal-hal seperti, menetapkan sasaran dan tujuan perencanaan pajak, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat tujuan perencanaan pajak dan mengembangkan rencana untuk mencapai tujuan perencanaan pajak. Pada tahapan pengembangan rencana pengembangan praktik perencanaan pajak, Zain (2005;71) menjelaskan empat hal yang harus dilakukan meliputi mengetahui jumlah besaran pajak yang harus dibayar, bagaimana cara agar pembayaran

tersebut efisien, bagaimana cara melakukan penghindaran pajak tanpa melanggar ketentuan peraturan perpajakan, dan bagaimana penggunaan hasil dari penghematan pajak tersebut serta akan digunakan untuk keperluan apa.

Berdasarkan penjelasan di atas, perencanaan pajak adalah tindakan yang dilakukan wajib pajak agar dapat seminimal mungkin beban pajak yang harus dibayarkan dengan melakukan beberapa upaya, seperti pengendalian pada transaksi atau pemilihan metode akuntansi yang menghasilkan beban pajak paling kecil dengan memanfaatkan celah-celah (*loopholes*) dalam undang-undang dan peraturan perpajakan yang lain. Perencanaan pajak berfungsi untuk mengatur aliran kas keluar dan mengendalikan profitabilitas dengan tetap melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Beberapa penelitian membuktikan perencanaan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Syakura (2014) di Kota Samarinda, menggunakan 126 kuesioner yang disebarakan kepada staf pajak atau *tax professional* di dalam perusahaan atau badan yang terdaftar di KPP Pratama Kota Samarinda sebagai wajib pajak. Penelitian Puspita (2013) juga menguji pengaruh perencanaan pajak (*Tax Planning*) terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel karyawan akuntansi hotel yang berbintang dan tak berbintang di Malang dan Batu. Peneliti menggunakan kuesioner sebanyak 140 kuesioner. Hasil kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa perencanaan pajak (*Tax Planning*) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak badan meminimalkan jumlah beban pajak yang dibayarkan, namun tetap berdasarkan peraturan dan ketentuan

perpajakanyang berlaku, sehingga tidak terkena sanksi maupun denda dan dapat dianggap menjadi wajib pajak yang patuh.

Penelitian-penelitian lain juga menguji beberapa faktor yang mempengaruhi perencanaan pajak itu sendiri, seperti kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy*, dan kualitas pelayanan perpajakan. Faktor-faktor yang telah disebutkan juga mempengaruhi secara tidak langsung kepatuhan wajib pajak badan. Penjelasan terkait dengan ketiga faktor tersebut akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

2.4 Kompleksitas Peraturan Perpajakan

Di Indonesia, terdapat cukup banyak undang-undang perpajakan yang memiliki kekuatan hukum dan mengharuskan wajib pajak maupun otoritas pajak untuk tunduk pada norma-norma hukum yang terkait dengan pembuatan dan pelaksanaan perpajakan. Namun, undang-undang perpajakan tersebut belum dapat mewakili segala bentuk permasalahan yang ada, sehingga masih dibutuhkannya ketentuan dan peraturan lain seperti Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri Keuangan hingga Keputusan Direktorat Jenderal Pajak, yang juga memiliki kekuatan hukum. Banyaknya undang-undang maupun peraturan perpajakan ini mengakibatkan kompleksitas bagi wajib pajak. Menurut Syakura (2014), kompleksitas peraturan perpajakan merupakan kondisi ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang rendah terhadap isi, pengertian maupun prosedur yang diatur dalam peraturan perpajakan. Hal ini terjadi karena pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang masih rendah ataupun karena adanya bias dalam peraturan perpajakan yang berlaku.

Siahaan (2005), mengungkapkan kompleksitas (*Complexity*) memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat perubahan (*Rate of Change*). Pada tingkat

perubahan mewakili seberapa cepat elemen lingkungan berubah. Kompleksitas timbul dari lingkungan yang mengandung ketidakpastian dan ambiguitas yang ada di sekitar dunia usaha. Lebih lanjut, ketidakpastian merupakan akibat dari kurangnya informasi relevan yang berkaitan dengan pekerjaan, sedangkan ambiguitas terjadi karena tidak adanya kejelasan peranan.

Strader dan Fogliasso (1989), berpendapat bahwa terdapat dua dimensi dalam kompleksitas peraturan perpajakan, yaitu (1) kompleksitas kode, dan (2) kompleksitas pencatatan dan penyelesaian pengembalian. Dalam pembahasannya, kompleksitas kode merupakan kompleksitas terkait angka-angka ataupun sandi (termasuk berapa pajak yang wajib dibayarkan) untuk dilaporkan sesuai dengan peraturan perpajakan. Dengan kata lain, kompleksitas kode ini lebih mengarah kepada kompleksitas perhitungan perpajakan. Sedangkan, kompleksitas pencatatan dan penyelesaian pengembalian merupakan kompleksitas terkait tata cara pelaporan yang dilakukan wajib pajak sebagai salah satu kewajibannya. Pendapat tersebut kemudian dikembangkan oleh Martindale *et al.* (1992) yang menyebutkan tiga dimensi dalam kompleksitas peraturan perpajakan. Dimensi tersebut adalah kompleksitas administratif, kompleksitas konseptual dan kompleksitas interpretasi.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, Syakura (2014) menyebutkan dua kompleksitas dalam peraturan perpajakan, yaitu kompleksitas bahasa dan kompleksitas administrasi. Penggunaan bahasa yang tidak tepat ataupun bahasa yang sulit untuk dipahami dalam undang-undang dan peraturan perpajakan lainnya akan menimbulkan multitafsir, sehingga memunculkan celah-celah (*loopholes*) yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk melakukan perencanaan pajak (Devos, 2012). Hasil penelitian Hite dan McGill (1992), serta

Blaufus dan Ortlieb (2009) menunjukkan bahwa wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami peraturan perpajakan karena adanya kompleksitas bahasa, kemudian meminta saran kepada konsultan pajak. Hal ini dilakukan untuk dapat mengurangi beban pajak dengan melakukan perencanaan pajak. Meminta saran pada konsultan pajak maupun menggunakan jasa para konsultan pajak dalam melakukan perencanaan pajak dilegalkan dan bukan perbuatan yang melanggar peraturan perpajakan. Namun, lebih mengarah kepada pemanfaatan celah-celah akibat bahasa yang kompleks pada peraturan perpajakan.

Kompleksitas administrasi dalam perpajakan terkait dengan kelengkapan instruksi dan kerumitan dalam pengisian formulir pajak (Milliron, 1985). Dalam peraturan pajak seperti pada Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) yang mencakup tata cara pengisian formulir ataupun SPT terkadang membuat bingung wajib pajak dalam melakukan pengisian. Adanya instruksi maupun tata cara pengisian secara komprehensif dan tidak sulit dipahami akan sangat membantu wajib pajak, serta mengurangi kesalahan pengisian yang dilakukan. Jika dalam pengisian formulir sebagai salah satu syarat administrasi perpajakan dianggap sulit dan terlalu rumit, akan menyebabkan wajib pajak enggan untuk mengisinya. Administrasi yang mudah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang berdampak pada penerimaan pajak.

Peraturan perpajakan yang rumit dan kompleks membutuhkan penyederhanaan, sehingga wajib pajak mudah memahami dan mengerti apa yang diperintahkan oleh peraturan perpajakan (Sari, 2009). Dengan pemahaman dan pengetahuan yang cukup, wajib pajak akan dapat menjalankan seluruh kewajibannya dengan benar, termasuk dalam melakukan perencanaan pajak

tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku dan tetap menjadi wajib pajak yang dapat digolongkan menjadi wajib pajak patuh (Puspita, 2013).

2.5. Self-Efficacy

Bandura (1977), pertama kali mengungkapkan *self-efficacy* sebagai perubahan perilaku manusia dari masa ke masa dan merupakan perkembangan teori perilaku. Teori sosial kognitif menjadi dasar dari *Self-efficacy*, karena tindakan individu adalah hubungan timbal balik antara individu, lingkungan dan perilaku (*Triadic Reciprocal Causation*). Lebih lanjut, Bandura menjelaskan bahwa *self-efficacy* atau efikasi diri adalah persepsi dari suatu individu terkait kemampuannya dalam melakukan suatu tugas di dalam situasi tertentu pada suatu level kinerja tertentu. Persepsi individu ini mengarah kepada keyakinan dan kepercayaan pada diri sendiri bahwa individu tersebut dapat memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi dalam melakukan keseluruhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. *Self-Efficacy* dapat menjelaskan dan memperkirakan pikiran, emosi dan tindakan seseorang (Eden dan Aviram, 1993).

Self-efficacy berhubungan dengan keyakinan bahwa, individu memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. *Self-efficacy* berasal dari perubahan yang bertahap pada kognitif yang kompleks, sosial, linguistik, atau keahlian fisik melalui pengalaman (Bandura dan Adams, 1977). Masing-masing individu akan mempertimbangkan, menggabungkan, dan menilai informasi yang berkaitan dengan kemampuan mereka, lalu memutuskan berbagai pilihan dan tindakan yang sesuai dengan kemampuan mereka. Fallan *et al.*(1995) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara kepercayaan individu yang menunjukkan bahwa individu dapat menguasai tugas tertentu dengan tingkat probabilitas penyelesaian tugas tersebut.

Self-efficacy berkaitan dengan kekuatan kepercayaan individu terhadap kemampuan mereka sendiri untuk mengatasi tugas tertentu. Ditemukan bahwa individu atau seseorang dengan memiliki *self-efficacy* yang tinggi, cenderung lebih sering terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan bertahan lebih lama dalam upaya mengatasi masalah dengan tingkat keberhasilan yang tinggi, dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah (Gist, 1987). Menurut Bandura (1977), terdapat 3 dimensi yang dimiliki *self-efficacy*, yaitu:

1. *Magnitude* merupakan penilaian individu terhadap tugas yang akan dihadapinya. Pandangan dan penilaian individu terhadap sulit tidaknya tugas yang akan dihadapi berbeda satu sama lain. Ketika individu meyakini bahwa tugas tersebut tidak terdapat halangan atau permasalahan yang berarti, maka tugas tersebut akan mudah dilakukan dan individu tersebut akan memiliki *self efficacy* yang tinggi.
2. *Strenght* merupakan keyakinan individu untuk tetap bertahan dalam menghadapi kesulitan dan hambatan dalam mencapai tujuannya, meskipun tantangan dan rintangan dalam menjalankan tugas tersebut tak terhingga. Individu yang memiliki keyakinan yang kuat atau *self-efficacy* yang tinggi akan tekun dalam menjalankan tugasnya dan memiliki kemantapan atas kemampuannya dalam menyelesaikan tugasnya.
3. *Generality* merupakan penilaian individu terhadap kemampuan dirinya sendiri dalam berbagai keadaan dan situasi. Individu akan menilai dirinya sendiri, menilai kemampuannya sendiri apakah individu tersebut dapat menjalankan berbagai macam tugas, atau hanya tugas-tugas tertentu saja. Semakin banyak tugas yang ia yakini dapat diselesaikan, semakin

tinggi *self efficacy* yang dimiliki. Dengan kata lain, keyakinan atas kemampuan diri dapat digunakan secara umum pada tugas yang berbeda-beda.

Di dalam wajib pajak badan, perencana pajak atau *tax professional* merupakan elemen atau pihak yang bertanggung jawab atas praktik perencanaan pajak dalam suatu wajib pajak badan. Perencana pajak atau *tax professional* harus memiliki *self efficacy* yang tinggi dalam hal kemampuannya untuk melakukan perencanaan pajak. Ketika perencana pajak memiliki *self-efficacy* yang tinggi, mereka akan menghindari dan mencegah kegagalan yang bisa saja terjadi ketika melakukan perencanaan pajak. Kegagalan hanya akan mengakibatkan perencanaan pajak melanggar peraturan yang berlaku dan mengarah kepada penggelapan pajak yang mengarah kepada sanksi maupun denda.

Self-efficacy yang tinggi, tentunya berbanding lurus dengan kemampuan dan pengetahuan serta keterampilan dari perencana pajak. Mereka harus selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan serta keterampilan agar dapat memperkuat keyakinan mereka. Dengan begitu perencana pajak akan dapat menyelesaikan tugas perencanaan pajak, dapat menghadapi masalah maupun tantangan dalam perencanaan pajak, sehingga perencanaan pajak yang dilakukan berhasil dan tetap menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Dengan demikian, walaupun mengurangi beban pajak yang harus dibayarkan tapi masih dapat digolongkan menjadi wajib pajak yang patuh.

2.6 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Puspita (2013), pelayanan umum merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah (Pusat atau Daerah), maupun instansi pemerintah di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan aparat. Isu kualitas layanan pada awalnya dianggap hanya konsep yang terkait dengan sektor swasta. Namun, dengan perluasan prinsip pemasaran ke sektor publik, sekarang dapat direalisasikan oleh organisasi yang beroperasi di sektor publik. Aparat pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum dan mempertahankannya sesuai dengan keinginan masyarakat. Selain itu, aparat pemerintah hendaknya memiliki strategi dalam menjalankan tugas utamanya yaitu, menjamin kualitas pelayanan umum.

Menurut Parasuraman *et al.*(1985), konsep dari kualitas layanan bergantung pada kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan. Konsep kualitas layanan sangat berkaitan erat dengan mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Ketika apa yang diharapkan pelanggan atas pelayanan yang diberikan terpenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Tercapainya kepuasan pelanggan artinya kualitas pelayanan tersebut bermutu. Namun, ketika harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan realita yang ada, pelanggan akan kecewa dan artinya kualitas pelayanan tersebut tidak bermutu.

Zeithaml *et al.*(1990) dalam Hidajat (2004), mengidentifikasi 5 dimensi dari kualitas pelayanan yaitu, sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau perwujudan adalah penampilan secara fisik dan fasilitas pemberi layanan seperti peralatan atau perlengkapan yang dapat menunjang pelayanan.
2. *Reliability* atau kehandalan adalah kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan dan kesadaran dalam membantu pelanggan serta, menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat secara antusias.
4. *Assurance*, atau jaminan adalah keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan dengan sopan santun, rasa hormat, perhatian, professional, dan kejujuran dari pemberi pelayanan.
5. *Empathy* atau empati adalah kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, kepedulian, dapat mendengar keluhan pelanggan, memberitahu dengan bahasa yang mudah dimengerti untuk mengenal pelanggan dan kebutuhannya.

Sama halnya dengan organisasi sektor publik lainnya, Direktorat Jenderal Pajak memberikan perhatian khusus pada kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. Dengan adanya reformasi dalam sistem administrasi perpajakan, DJP menunjukkan bentuk perhatian khususnya. Menurut Ott (1998), sistem administrasi perpajakan di era masyarakat modern harus memberikan layanan bermutu kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pembayar pajak dan dalam prosesnya harus dapat menjadi lebih baik. Togler *et al.*(2007) berpendapat bahwa kesadaran pembayar pajak

akan meningkat jika pihak otoritas pajak memahami secara mendasar bahwa mereka adalah institusi pelayan masyarakat dan menyajikan kualitas pelayanan serta, memperlakukan pembayar pajak sebagai mitra.

Alabede *et al.* (2011) menjelaskan bahwa penyampaian pelayanan yang berkualitas kepada pembayar pajak akan memperkuat kesediaan mereka untuk mematuhi peraturan pajak, kebijakan pajak dan berkontribusi terhadap pemenuhan pembayaran pajak di semua lini. Pelaksanaan pelayanan perpajakan tidak hanya berlandaskan pada pemenuhan dimensi kualitas pelayanan saja, namun, bergantung pula pada produktifitas dari administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang berkualitas harus ditunjang dengan kebijakan dasar terkait dengan kepegawaian (Zain, 2005:377). Kompetensi, keahlian, pengetahuan dan kesadaran aparatur pajak dibutuhkan dalam memberikan solusi maupun informasi yang berguna kepada para wajib pajak. Dengan memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak, seperti ketentuan-ketentuan dalam perundang-undangan pajak, akan memberikan pengetahuan yang baru bagi wajib pajak. Saat wajib pajak semakin banyak mengetahui peraturan dan ketentuan perpajakan dari penjelasan para aparatur perpajakan secara langsung, wajib pajak akan mengetahui apa saja yang boleh dilakukan untuk menunjang praktik perencanaan pajak mereka, tanpa melanggar peraturan yang berlaku.

Kantor pajak di beberapa negara, semakin meningkatkan kesadaran akan perlunya pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak seperti yang diterapkan oleh Australia, Prancis, Swedia, Inggris dan AS. Beberapa negara tersebut telah merekonstruksi pendekatan mereka terhadap wajib pajak dengan memberikan pertimbangan lebih pada kebutuhan layanan perpajakan mereka dan

memperlakukannya sebagai klien (Kirchler, 2007). Para ahli atau dalam hal ini aparaturnya pemerintah di kantor pelayanan perpajakan memiliki pengaruh sosial terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh sosial ini, memiliki kekuatan untuk mempengaruhi wajib pajak melalui hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Alabede *et al.*, 2011).

Kualitas pelayanan perpajakan juga dapat mempengaruhi secara tidak langsung kepatuhan wajib pajak. Penilaian yang tinggi atas pelayanan yang dirasakan wajib pajak, akan semakin mendorongnya untuk membayar pajak.

Pelayanan perpajakan yang ramah, sopan santun, dan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya akan membuat wajib pajak dengan senang hati menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara benar, lengkap dan tepat waktu.

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan merupakan segala jenis kegiatan yang dilakukan dan ditampilkan oleh aparaturnya atau pegawai pemerintahan yang berada di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pelayanan yang berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat umum maupun wajib pajak secara khusus. Kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wajib pajak, dimana pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada wajib pajak sebagai pelanggan. Ketika pelayanan yang diberikan masih belum mendekati apa yang diinginkan oleh wajib pajak, maka sebuah Kantor Pelayanan Pajak harus memperbaiki kualitas pelayanannya.

Beberapa penelitian terkait dengan kualitas pelayanan perpajakan seperti penelitian yang dilakukan oleh Alabede *et al.* (2011). Penelitian ini didasarkan atas kebijakan pemerintah Nigeria pada tahun 2004 terkait dengan pelayanan

terpadu bagi wajib pajak. Model kepatuhan yang digunakan pada penelitian ini merupakan pengembangan dari model kepatuhan yang sebelumnya telah ada yaitu, model Ficher. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan di sektor publik. Penelitian yang dilakukan oleh Pramushinta dan Siregar (2011), menguji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan *sunset policy* terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kepatuhan wajib pajak terhadap peningkatan pajak. Responden dalam penelitian ini yaitu, orang pribadi dan terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 120 wajib pajak. Hasil penelitian ini memberikan bukti adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Walaupun dilakukan di dua negara berbeda, berlatarbelakang budaya berbeda dan tentunya kualitas layanan yang berbeda, kedua penelitian memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan model penelitian tentang kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan asumsi pada model penelitian *Theory Planned of Behavior* (TPB), untuk menjelaskan perilaku mengapa wajib pajak patuh ataupun tidak, dalam menjalankan kewajibannya. Perilaku wajib pajak tersebut adalah suatu perilaku kognitif yang dikontrol oleh faktor internal dan eksternal dari wajib pajak itu sendiri. Pengambilan keputusan atas sebuah perilaku oleh wajib pajak merupakan hasil dari pertimbangan segala akibat dari perilaku tertentu, termasuk resiko dan manfaat yang dihasilkan, maupun pertimbangan atas saran yang diberikan oleh pihak lain. Dalam menjalankan kewajibannya, wajib pajak akan patuh apabila merasa ada manfaat dan hasil yang didapatkan dari perilaku patuh yang dilakukannya.

Praktik perencanaan pajak sebagai salah satu perilaku tertentu dalam konteks kepatuhan wajib pajak yang memiliki manfaat dan akan dirasakan oleh wajib pajak. Manfaat tersebut adalah beban pajak yang seharusnya dibayar kepada negara berkurang, tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Dengan demikian, wajib pajak dapat melakukan investasi lain dari berkurangnya jumlah pajak yang dibayarkan namun, tetap menjadi wajib pajak yang patuh.

Perilaku tertentu seperti perencanaan pajak ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari wajib pajak itu sendiri. *Self-efficacy* wajib pajak merupakan

faktor internal yang mempengaruhi perencanaan pajak. Kompleksitas peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi perencanaan pajak. Selain itu, faktor internal dan eksternal ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh perencanaan pajak.

Variabel-variabel penelitian di atas merupakan variabel yang telah diteliti sebelumnya oleh peneliti terdahulu. Kompleksitas peraturan perpajakan telah dilakukan oleh Bradley (1994), Richardson (2006), dan Syakura (2014) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif atas kompleksitas peraturan perpajakan terhadap kepatuhan WP. Namun, kedua penelitian tersebut belum menguji faktor eksternal lainnya seperti kualitas pelayanan perpajakan. DJP sebagai lembaga yang memiliki kewenangan, tugas dan tanggung jawab terhadap perpajakan di Indonesia, semakin giat melakukan reformasi sistem administrasi perpajakan, yang diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Hal ini dikarenakan, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan oleh aparat pajak akan menentukan perilaku apa yang akan ditampilkan oleh wajib pajak di kemudian hari. Untuk itu, variabel kualitas pelayanan perpajakan perlu untuk diteliti lebih lanjut.

Penelitian terkait dengan kualitas pelayanan perpajakan telah dilakukan oleh Alabede *et al.* (2011), Pramushinta dan Siregar (2011), serta Sanjaya (2014) yang menunjukkan bukti empiris atas pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut belum mencakup faktor internal dari wajib pajak itu sendiri, yaitu *self-efficacy* wajib pajak badan. Penelitian terkait dengan *self-efficacy* telah dilakukan oleh Fallan *et al.* (1995), yang menemukan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap

perencanaan pajak. Dimana perencanaan pajak ini akan mempengaruhi tingkat kepatuhan WP badan.

Puspita (2013) telah meneliti tentang kualitas pelayanan perpajakan, motivasi perencanaan pajak, dan pembelajaran terhadap perencanaan pajak dan pengaruh perencanaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak serta, pengetahuan perpajakan dan persepsi keadilan sistem pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Motivasi perencanaan pajak sendiri merupakan pengembangan dari variabel *self-efficacy* yang diteliti oleh Fallan *et al.* (1995).

Penelitian tersebut mencakup faktor internal maupun eksternal dari wajib pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan beberapa variabel yang berpengaruh terhadap perencanaan pajak. Namun, penelitian tersebut belum mencakup kompleksitas peraturan perpajakan. Faktor eksternal dari wajib pajak seperti kompleksitas peraturan perpajakan ini penting dalam menjelaskan wajib pajak melakukan perencanaan pajak dan menjadi wajib pajak yang patuh.

Kompleksitas peraturan perpajakan menjadi suatu pertimbangan utama untuk wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menguji pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan, serta menambahkan perencanaan pajak sebagai variabel intervening yang memediasi ketiga variabel independen tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Model teori perilaku terencana menjelaskan bahwa perilaku seorang individu dipengaruhi oleh determinan sikap, norma subjektif dan kontrol keprilakuan yang dipersepsikan.

Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seorang individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dalam diri individu tersebut. Teori ini di adaptasi dengan menganalogikan bahwa kepatuhan wajib pajak badan yang diwakilkan

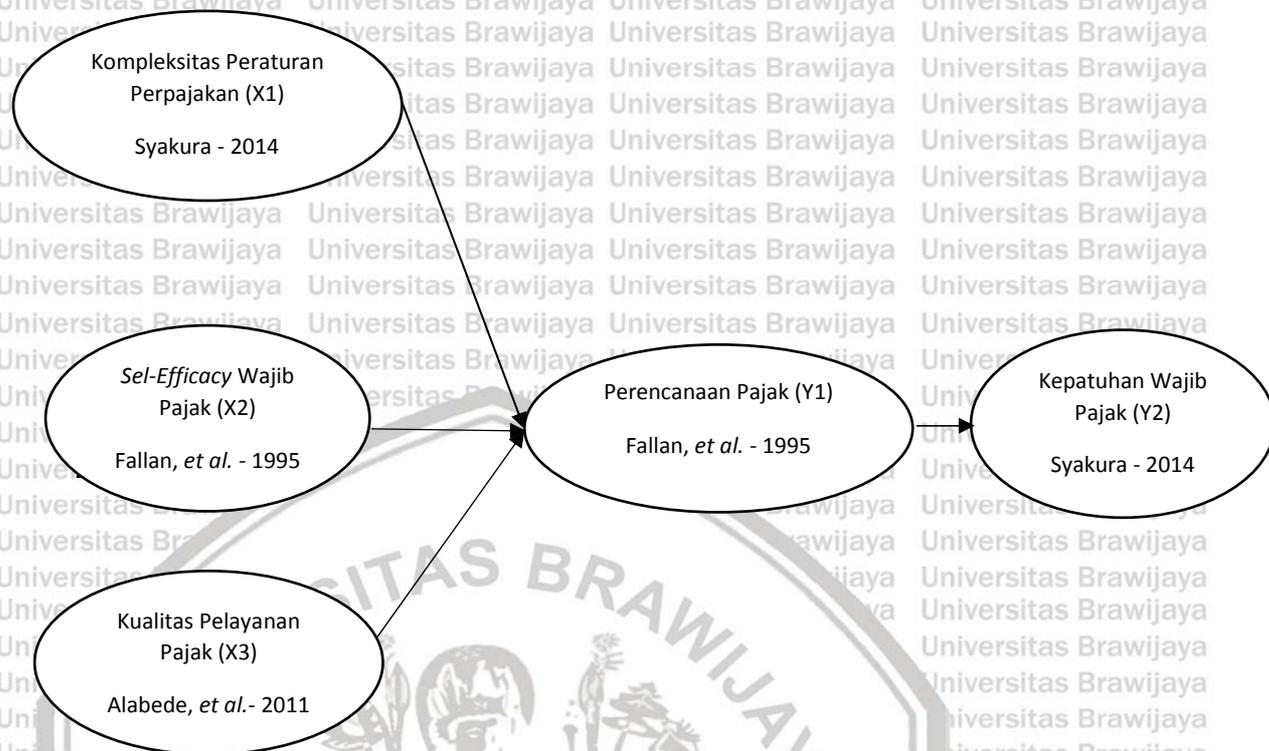
oleh *tax professional* sebagai perilaku yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Peneliti mencoba untuk menggunakan model teori perilaku terencana (TPB) untuk dapat menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepatuhan dan juga untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wajib pajak badan untuk melakukan perencanaan pajak.

Penelitian terkait kepatuhan wajib pajak dengan dilandaskan oleh *Theory Planned Behavior* untuk mengungkapkan faktor internal dan eksternal wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya telah dilakukan oleh Syakura (2014).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syakura (2014), memberikan hasil empiris bahwa kepatuhan dari wajib pajak (WP) badan dipengaruhi oleh perencanaan pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak dan keadilan sistem perpajakan serta perencanaan pajak dipengaruhi oleh kompleksitas sistem perpajakan dan kondisi keuangan. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan jika pengaruh perencanaan pajak (*Tax Planning*) dominan dan signifikan terhadap kepatuhan dibandingkan kepercayaan kepada otoritas pajak dan keadilan sistem perpajakan. Perencanaan pajak juga terbukti sebagai variabel mediasi parsial pada pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan dan kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan. Model penelitian dalam studi ini di adaptasi dari model *Theory of Planned Behavior* yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) dan model penelitian kepatuhan wajib pajak yang dikembangkan oleh Puspita (2013) dan Syakura (2014).

Berikut ini adalah model penelitian yang akan dianalisis di bab selanjutnya:



Gambar 3.1 Model Penelitian

3.2 Pengembangan Hipotesis

3.2.1 Hipotesis Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan terhadap Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Peraturan perpajakan yang selalu mengalami perubahan dan penyempurnaan, membuat wajib pajak tidak memiliki pemahaman yang baik mengenai isi, pengertian maupun prosedur yang diatur dalam peraturan perpajakan. Hal ini dikarenakan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang masih rendah ataupun karena adanya bias dalam peraturan perpajakan yang berlaku (Syakura, 2014). Bias yang ditimbulkan oleh peraturan perpajakan mengakibatkan wajib pajak menggunakannya untuk dapat mengurangi jumlah pajak yang wajib dibayarkan. Namun, masih sesuai dengan koridor peraturan perpajakan yang berlaku atau disebut dengan perencanaan pajak. Pengurangan-

pengurangan tersebut dapat berupa pemanfaatan pengecualian pajak, potongan-potongan pajak, atau pengurangan yang diperkenankan, mengukuhkan diri menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP) sehingga dapat mengkreditkan pajak masukan, dan pemilihan bentuk usaha yang tepat (Suandy, 2011: 34).

Perencanaan pajak yang dilakukan didorong oleh semakin kompleksnya peraturan perpajakan yang ada. Semakin kompleks peraturan perpajakan akan semakin memberikan celah-celah yang dapat dimanfaatkan dalam praktik perencanaan pajak oleh wajib pajak badan. Dengan memanfaatkan celah-celah dari kompleksnya peraturan perpajakan tersebut dapat mengurangi beban pajak.

Sementara itu, adanya risiko audit pajak dan sanksi pajak yang berat mempengaruhi wajib pajak untuk tidak melakukan penggelapan pajak (*Tax Evasion*) dan lebih memilih melakukan perencanaan pajak karena tidak ada pelanggaran peraturan perpajakan yang dilakukan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bradley (1994) menunjukkan bahwa semakin kompleks peraturan perpajakan, semakin meningkatkan niat wajib pajak dalam melakukan pelaporan keuangan yang menguntungkan bagi wajib pajak. Dengan kata lain, semakin kompleks peraturan perpajakan semakin mendorong wajib pajak dalam melakukan praktik perencanaan pajak. Penelitian Devos (2012) mengungkapkan bahwa kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak. Kompleksnya peraturan perpajakan mengakibatkan wajib pajak meminta masukan dan saran dari konsultan pajak dalam melakukan perencanaan pajak untuk dapat meminimalkan resiko pajaknya. Kemudian, Syakura (2014) juga memberikan bukti empiris bahwa kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh positif

terhadap perencanaan pajak. Peraturan perpajakan yang kompleks memberikan kesempatan bagi wajib pajak badan untuk melakukan perencanaan pajak.

Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*)

3.2.2 Hipotesis Pengaruh Self-Efficacy Wajib Pajak terhadap Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimiliki dalam melakukan tindakan yang diharapkan. *Self-efficacy* berasal dari perubahan yang bertahap pada kognitif yang kompleks, sosial, linguistik, atau keahlian fisik melalui pengalaman (Bandura dan Adams, 1977). *Self-efficacy* berkaitan dengan kekuatan kepercayaan individu terhadap kemampuan mereka sendiri untuk mengatasi tugas tertentu. Dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi, individu lebih sering terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan bertahan lebih lama dalam upaya mengatasi masalah dengan tingkat keberhasilan yang tinggi, dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah (Gist, 1987).

Masing-masing individu akan mempertimbangkan, menggabungkan, dan menilai informasi yang berkaitan dengan kemampuan mereka, lalu memutuskan berbagai pilihan dan tindakan yang sesuai dengan kemampuan mereka. Fallan *et al.* (1995) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara kepercayaan individu yang menunjukkan bahwa individu dapat menguasai tugas tertentu dengan tingkat probabilitas penyelesaian tugas tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan Fallan *et al.* (1995), memberikan bukti empiris bahwa *self-efficacy*

berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak. Farida (2013) mengungkapkan bahwa, masing-masing individu dalam melakukan perencanaan pajak akan berbeda-beda. Perbedaan ini dikarenakan perbedaan pengetahuan dan pengalaman, serta keyakinan dan kepercayaan terhadap diri sendiri apakah dapat melakukan dan menjalankan praktik perencanaan pajak (*Tax Planning*) dengan baik atau perencanaan pajak tersebut berubah menjadi penggelapan pajak (*Tax Evasion*).

Wajib pajak badan dalam melakukan praktik perencanaan pajak atau dalam praktiknya wajib pajak badan memperkerjakan perencana pajak (*Tax Professional*) yang harus memiliki *self efficacy* tinggi dalam hal kemampuannya untuk melakukan perencanaan pajak. Ketika perencana pajak memiliki *self-efficacy* yang tinggi, mereka akan menghindari dan mencegah kegagalan yang bisa saja terjadi ketika melakukan perencanaan pajak. Kegagalan hanya akan mengakibatkan perencanaan pajak melanggar peraturan yang berlaku dan mengarah kepada penggelapan pajak yang mengarah kepada sanksi maupun denda.

Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Self-efficacy* berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*)

3.2.3 Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Konsep kualitas layanan sangat berkaitan erat dengan mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan (Parasuraman *et al.*, 1985). Kualitas pelayanan perpajakan merupakan segala jenis kegiatan yang dilakukan oleh

aparatur pemerintahan yang berada di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat umum maupun wajib pajak secara khusus. Ketika apa yang diharapkan pelanggan atas pelayanan yang diberikan terpenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Tercapainya kepuasan pelanggan artinya kualitas pelayanan tersebut bermutu. Namun, ketika harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan realita yang ada, pelanggan akan kecewa dan artinya kualitas pelayanan tersebut tidak bermutu.

Kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wajib pajak, dimana pelayanan yang disediakan harus berdasarkan pada wajib pajak sebagai pelanggan. Ketika pelayanan yang diberikan masih belum mendekati apa yang diinginkan oleh wajib pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak harus memperbaiki kualitas pelayanannya. Wajib pajak yang merasa kualitas pelayanan perpajakan tidak memuaskan, cenderung lalai dan melakukan praktik perencanaan pajak tidak sesuai atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Togler (2007) berpendapat bahwa kesadaran pembayar pajak akan meningkat jika pihak otoritas pajak memahami secara mendasar bahwa mereka adalah institusi pelayan masyarakat dan menyajikan kualitas pelayanan serta, memperlakukan pembayar pajak sebagai mitra.

Penelitian Alabede *et al.* (2011), memberikan hasil empiris bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*).

Kualitas Pelayanan perpajakan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak melalui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Puspita (2013) juga mengungkapkan hasil empiris bahwa, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak.

Pelayanan perpajakan yang ramah, sopan santun, dan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya akan membuat wajib pajak dengan senang hati menghitung dan membayar, serta melaporkan pajaknya secara benar, lengkap dan tepat waktu.

Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*)

3.2.4 Hipotesis Pengaruh Perencanaan Pajak (*Tax Planning*) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perencanaan pajak ialah langkah awal yang dilakukan dalam suatu manajemen pajak (Suandy, 2011: 6). Perencanaan pajak adalah tindakan yang dilakukan wajib pajak agar dapat seminimal mungkin beban pajak yang harus dibayarkan dengan melakukan beberapa upaya, seperti pengendalian pada transaksi atau pemilihan metode akuntansi yang menghasilkan beban pajak paling kecil dengan memanfaatkan celah-celah (*loopholes*) dalam perundang-undangan (UU) dan peraturan perpajakan lainnya. Perencanaan pajak berfungsi untuk mengatur aliran kas keluar dan mengendalikan profitabilitas dengan tetap melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Wajib pajak badan dalam hal ini perusahaan, melakukan perencanaan pajak karena terdapat pilihan untuk membayar jumlah pajak yang besar atau mencapai laba yang diinginkan oleh pemangku kepentingan. Salah satu caranya adalah dengan meminimalkan beban pajak yang dibayarkan. Praktik perencanaan pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor. Beberapa penelitian

menunjukkan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi praktik perencanaan pajak, yaitu (1) kompleksitas peraturan perpajakan, (2) *self-efficacy* wajib pajak dan (3) kualitas pelayanan perpajakan. Praktik perencanaan pajak didorong oleh motivasi bahwa perencanaan pajak dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan pelanggaran sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kemudian dimotivasi oleh adanya keyakinan diri dari wajib pajak akan kemampuannya dalam melakukan praktik perencanaan pajak yang tetap dalam koridor hukum di Indonesia dan didorong dengan kualitas pelayanan perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak yang mengisyaratkan bahwa para paratur pajak mendukung dan membantu praktik perencanaan pajak sehingga menjadi wajib pajak yang patuh.

Bukti empiris dari penelitian Syakura (2014) menjelaskan bahwa, pengaruh perencanaan pajak (*Tax Planning*) terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif. Semakin bertambah tingginya keinginan wajib pajak untuk melakukan perencanaan pajak, semakin tinggi pula angka kepatuhan perpajakan (WP). Penelitian yang dilakukan Puspita (2013), memberikan bukti empiris bahwa, pengaruh perencanaan pajak (*Tax Planning*) terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif. Semakin tinggi pengetahuan, pengalaman dan keyakinan wajib pajak tentang perencanaan pajak akan mempengaruhi praktik perencanaan pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3.2.5 Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Kompleksitas Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Kompleksitas (*Complexity*) memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat perubahan (*Rate of Change*). Pada tingkat perubahan mewakili seberapa cepat elemen lingkungan berubah (Siahaan, 2005). Kompleksitas timbul dari lingkungan yang mengandung ketidakpastian dan ambiguitas yang ada di sekitar dunia usaha. Ketidakpastian sebagai akibat dari kurangnya informasi relevan yang berkaitan dengan pekerjaan, sedangkan ambiguitas terjadi karena tidak adanya kejelasan peranan. Westat (1980) menyatakan bahwa, kompleksitas menciptakan suatu ketidakpastian sehingga, wajib pajak akan berusaha untuk menyelesaikannya dengan meningkatkan kepatuhan mereka.

Strader dan Fogliasso (1989), berpendapat bahwa terdapat dua dimensi dalam kompleksitas peraturan perpajakan, yaitu (1) kompleksitas kode, dan (2) kompleksitas pencatatan dan penyelesaian pengembalian. Dalam pembahasannya, kompleksitas kode merupakan kompleksitas terkait angka-angka ataupun sandi, termasuk berapa pajak yang wajib dibayarkan untuk dilaporkan sesuai dengan peraturan perpajakan. Dengan kata lain, kompleksitas kode ini lebih mengarah kepada kompleksitas perhitungan perpajakan. Sedangkan, kompleksitas pencatatan dan penyelesaian pengembalian merupakan kompleksitas terkait tata cara pelaporan yang dilakukan wajib pajak sebagai salah satu kewajibannya. Dengan kompleksitas kode maupun pencatatan dan penyelesaian dirasa cukup sulit dan rumit oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan lebih merasa malas dan enggan untuk mengisinya. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut.

Di sisi lain, adanya kompleksitas dalam peraturan perpajakan dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk melakukan praktik perencanaan pajak dan tetap melaksanakan kepatuhan wajib pajak yang ditentukan. Perencanaan pajak merupakan cara meminimalkan beban pajak yang wajib dibayarkan dengan tidak melanggar peraturan. Otoritas pajak tidak dapat melarang adanya perencanaan pajak karena dalam undang-undang pajak di Negara manapun tidak ada pelarangan bagi warganya (Wajib Pajak) untuk melakukan perencanaan pajak (*Tax Planning*). Praktik perencanaan pajak itu legal untuk dilakukan asalkan tidak berlebihan, wajar dan tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku (Suandy, 2011:7).

Bukti empiris penelitian Sari (2009), menunjukkan bahwa kompleksitas peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan. Kompleksitas peraturan perpajakan menimbulkan kesempatan bagi ketidakpatuhan wajib pajak. Penelitian Syakura (2014), memberikan bukti empiris bahwa kompleksitas peraturan perpajakan mempengaruhi secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak. Semakin tinggi kompleksitas peraturan perpajakan akan berdampak pada semakin tingginya kepatuhan wajib pajak, disertai dengan semakin besar niat untuk melakukan perencanaan pajak.

Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5 : Kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak (*Tax Planning*)

3.2.6 Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung *Self-Efficacy* Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Self-efficacy sebagai perubahan perilaku manusia dari waktu ke waktu dan merupakan perkembangan teori perilaku (Bandura, 1977). Teori sosial kognitif menjadi dasar dari *Self-efficacy*, karena tindakan individu adalah hubungan timbal balik antara individu, lingkungan dan perilaku. *Self-efficacy* atau efikasi diri adalah persepsi dari suatu individu terkait kemampuannya dalam melakukan suatu tugas di dalam situasi tertentu dan pada level kinerja tertentu. Persepsi individu ini mengarah kepada kepercayaan dan keyakinan diri sendiri, bahwa individu tersebut dapat memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi dalam melakukan keseluruhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. *Self-efficacy* dapat menjelaskan dan memperkirakan pikiran, emosi dan tindakan seseorang (Eden dan Aviram, 1993).

Wajib pajak badan yang melakukan praktik perencanaan pajak melalui para perencana pajak, baik dari dalam perusahaan atau menggunakan jasa konsultan pajak, memiliki kepercayaan dan persepsi terhadap dirinya sendiri untuk dapat melakukan perencanaan pajak dengan benar dan berhasil dalam meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkannya. Perencana pajak yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi, meyakini bahwa dalam praktik perencanaan pajak tidak terdapat halangan atau permasalahan yang berarti. Kemudian, perencana pajak juga memiliki ketekunan dalam melakukan praktik perencanaan pajak dan memiliki kemantapan atas kemampuannya dalam menyelesaikan perencanaan pajak. Selain itu, dengan *self-efficacy* yang tinggi memiliki keyakinan dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu lainnya dalam

perencanaan pajak. Dengan kata lain, keyakinan diri yang tinggi melatarbelakangi berhasilnya praktik perencanaan pajak sehingga, kepatuhan wajib pajak pun tercipta dari tingkat *self-efficacy* yang tinggi.

Penelitian Fallon *et al.* (1985), mengungkapkan bahwa *self-efficacy* mempengaruhi perencanaan pajak dan secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Farida (2013), memberikan bukti empiris bahwa dengan keyakinan individu dapat melaksanakan perencanaan pajak yang baik dan tidak mengarah kepada penggelapan pajak (*Tax Evasion*), artinya wajib pajak yang melakukan praktik perencanaan pajak tersebut digolongkan sebagai wajib pajak patuh. Dengan kata lain, pengaruh *self-efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak adalah positif.

Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6 : *Self-efficacy* wajib pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak (*Tax Planning*)

3.2.7 Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak akan memperkuat kesediaan mereka untuk mematuhi peraturan pajak, kebijakan pajak dan berkontribusi terhadap pemenuhan pembayaran pajak di semua lini (Alabede *et al.*, 2011). Pelaksanaan pelayanan perpajakan tidak hanya berlandaskan pada pemenuhan dimensi kualitas pelayanan saja namun, bergantung pula pada produktifitas dari administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang berkualitas harus ditunjang dengan kebijakan dasar terkait dengan kepegawaian (Zain, 2005:377). Kompetensi, keahlian, pengetahuan dan kesadaran aparatur

pajak dibutuhkan dalam memberikan solusi maupun informasi yang berguna kepada para wajib pajak.

Dengan memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak, seperti ketentuan-ketentuan dalam perundang-undangan pajak, akan memberikan pengetahuan yang baru bagi wajib pajak. Ketika wajib pajak semakin banyak mengetahui peraturan dan ketentuan perpajakan dari penjelasan para aparat perpajakan secara langsung, wajib pajak akan mengetahui apa saja yang boleh dilakukan untuk menunjang praktik perencanaan pajak mereka, tanpa melanggar peraturan yang berlaku. Peningkatan maupun perbaikan pada kualitas pelayanan perpajakan akan semakin meyakinkan wajib pajak bahwa, aparat perpajakan mendukung perilaku wajib pajak dalam melakukan praktik perencanaan pajak sehingga, kepatuhan wajib pajak pun tercipta dari kualitas pelayanan perpajakan yang baik.

Penelitian Pramushinta dan Siregar (2011), menunjukkan bukti empiris bahwa, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah positif. Kepatuhan dari wajib pajak yang terbentuk dari kualitas pelayanan perpajakan merupakan keberhasilan aparat pajak dalam memberikan pemahaman dan pengertian kepada wajib pajak terkait apa saja yang dibutuhkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Bukti empiris penelitian Puspita (2013), menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak adalah positif. Semakin puas wajib pajak atas pelayanan aparat pajak akan menghasilkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi melalui perencanaan pajak.

Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H7 : Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak (*Tax Planning*)



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian eksplanatori yang dilakukan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi. Penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*) merupakan penelitian dengan tujuan untuk memberikan penjelasan tentang kedudukan variabel-variabel yang diteliti dan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya, melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2003;13). Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, melalui metode survei tipe *confirmatory research* yang didasarkan pada pengambilan data melalui kuesioner (Hartono, 2008:45). Tujuan penelitian ini adalah menguji kembali model penelitian yang telah dikembangkan sebelumnya oleh peneliti lain, yaitu pengaruh positif kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak, kualitas pelayanan pada perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak badan, serta pengaruh positif perencanaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

4.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini ialah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Samarinda yang berlokasi di Kecamatan Samarinda Ulu. Berdasarkan PMKRI No29/PMK.01/2012, yang terdiri dari wajib pajak badan adalah jenis usaha berupa perhotelan, restoran, biro perjalanan wisata, jasa kesehatan, konstruksi, *real estate*, persewaan, perusahaan jasa, perdagangan besar atau eceran, perkebunan, pertambangan dan lain-lain. Dari

pusat data dan informasi KPP Pratama Samarinda, wajib pajak badan yang terdaftar untuk tahun 2017 adalah 4.575 wajib pajak badan. Dari jumlah tersebut, klasifikasi usaha dari wajib pajak badan adalah usaha besar, sedang dan kecil. Dalam penelitian ini akan difokuskan, pada usaha besar dan menengah saja, mengingat wajib pajak dalam klasifikasi tersebut memberikan kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan pendapatan dari sektor pajak dan lebih memahami praktik perencanaan pajak.

Unit analisis penelitian ini ialah staf pajak atau *tax professional*, dimana mereka melaksanakan kewajiban perpajakan WP badan dan terdaftar di KPP Pratama Samarinda. Pemilihan unit analisis ini, dikarenakan staf pajak atau *tax professional* tersebut merupakan bagian dari wajib pajak badan yang menjadi pelaku utama aktivitas perpajakan. Dengan pengetahuan tentang perpajakan, unit analisis tersebut dapat merepresentasikan perilaku seseorang atau individu yang patuh menjadi wajib pajak dan menjelaskan praktik perencanaan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak badan.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel (*Sampling method*) yang digunakan adalah metode *purposive sampling* yang merupakan prosedur *sampling* yang memilih populasi terpilih berdasarkan ciri-ciri atau kriteria khusus yang dimiliki sampel dan terkait dengan populasi. *Judgement sampling* dalam penelitian digunakan, dimana melalui *sampling* ini sampel yang dipilih didasarkan oleh penilaian peneliti, bahwa responden yang dipilih merupakan pihak yang terbaik untuk menjadi sampel suatu penelitian atau studi (Hartono, 2008:68). Kriteria-kriteria dan ciri-ciri-ciri sampel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Badan atau perusahaan yang bergerak di bidang usaha konstruksi, pertambangan dan perkebunan dan terdaftar sebagai wajib pajak. Hal ini

dikarenakan, wajib pajak badan dari ketiga bidang usaha tersebut merupakan mayoritas wajib pajak badan yang telah menjadi PKP (Pengusaha Kena Pajak). Sesuai dengan Undang-undang PPN dan PPnBM, seluruh WP (Orang pribadi atau badan) yang telah memenuhi ketentuan sebagai pengusaha yang dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) wajib melaporkan usaha yang dimiliki untuk dikukuhkan sebagai PKP. Perusahaan harus menjadi PKP jika omzet atau penghasilan bruto mencapai lebih dari Rp. 600 juta dalam satu tahun masa pajak.

2. Wajib pajak (WP) badan yang telah ditetapkan atau dikukuhkan sebagai PKP dipilih karena, dinilai memberikan memberikan kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan pajak di KPP Pratama Samarinda dan dinilai wajib pajak badan tersebut telah melakukan perencanaan pajak. Jumlah wajib pajak yang telah dikukuhkan menjadi PKP dan merupakan wajib pajak di bidang usaha konstruksi sebesar 700 wajib pajak dan pertambangan sebesar 107 wajib pajak, serta wajib pajak badan di bidang usaha perkebunan sebanyak 60 wajib pajak. Jumlah keseluruhan adalah sebesar 867 wajib pajak badan.

3. Wajib pajak badan yang telah ditetapkan atau dikukuhkan sebagai PKP dan bersedia menjadi responden untuk mengisi kuesioner penelitian.

4. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* (Suliyanto, 2005; 100).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{867}{1 + 867(0,05)^2}$$

$$n = 235,918$$

$n = 236$ (dibulatkan)

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel (5%)

Jumlah populasi sebesar 867 wajib pajak badan, kemudian dengan menggunakan rumus *Slovin* diperoleh sampel sebanyak 236. Angka tersebut merupakan jumlah sampel minimum yang dipergunakan dalam penelitian ini. Kuesioner yang nantinya akan diolah harus memenuhi jumlah sampel minimum tersebut atau melebihi jumlah sampel yang telah ditentukan.

4.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian yaitu para wajib pajak badan yang sudah terdaftar dan tercatat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda melalui kuesioner. Data primer yang diperoleh terdiri dari karakteristik responden dan pendapat responden mengenai variabel-variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti dalam penelitian ini yaitu, kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak, kualitas pelayanan, perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak badan. Selain itu, peneliti juga menelaah beberapa data dan informasi terkait dengan WP badan yang sudah ditetapkan dan dikukuhkan menjadi PKP. Hal tersebut terkait dengan metode *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian, peneliti juga mencari dan menelaah data yang dapat dijadikan acuan dari sumber-sumber lain seperti buku literatur, dan referensi, jurnal, website, artikel, majalah dan sebagainya.

4.4 Definisi Operasional Variabel

Konstruk penelitian dalam studi ini antara lain kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Instrumen dan indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk kepatuhan wajib pajak badan adalah instrument yang pernah digunakan oleh peneliti terdahulu. Pengukuran setiap konstruk dengan skala likert 1-7. Berikut adalah definisi operasional tiap-tiap konstruk dalam penelitian ini:

4.4.1 Kompleksitas Peraturan Perpajakan

Kompleksitas peraturan perpajakan dalam penelitian ini merupakan kondisi ketika peraturan perpajakan mengakibatkan wajib pajak mengalami kesulitan dan kerumitan dalam memahami isi, makna, maupun pokok-pokok di dalam peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Kesulitan ini terjadi karena banyaknya peraturan pajak yang ada di Indonesia, baik itu undang-undang perpajakan, peraturan perpajakan lain, maupun kebijakan yang diambil pemerintah atas pajak. Akibatnya wajib pajak sulit untuk memahaminya dan akhirnya wajib pajak tidak melakukan kewajibannya. Kompleksitas peraturan perpajakan akan menciptakan ambiguitas atau ketidakjelasan bagi wajib pajak dan dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan atas tindakan mereka (Bradley, 1994). Namun, dengan kompleksnya peraturan perpajakan itu pula, menimbulkan celah-celah yang dapat digunakan dalam perencanaan pajak.

Variabel kompleksitas peraturan perpajakan memiliki beberapa indikator berdasarkan penelitian terdahulu, yang diperoleh dari penelitian Siahaan (2005) dan Syakura (2014). Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Tingkat kerumitan atau kesulitan undang undang dan peraturan pajak
2. Tingkat kerumitan atau kesulitan persyaratan administrasi pajak
3. Kelengkapan instruksi formulir administrasi pajak
4. Frekuensi perubahan peraturan pajak

Berdasarkan indikator-indikator di atas, maka dapat dikembangkan menjadi beberapa item pernyataan seperti berikut ini:

1. Perlu diadakan penyederhanaan baik dari segi perhitungan maupun bahasa dalam Undang-undang dan peraturan pajak yang berlaku
2. Kosa kata maupun bahasa yang digunakan dalam peraturan perpajakan sulit untuk dipahami
3. Instruksi atau penjelasan yang termuat dalam formulir pajak belum jelas dan membingungkan
4. Banyaknya formulir pajak yang perlu diisi menyulitkan wajib pajak
5. Seringnya terjadi perubahan pada undang-undang dan peraturan pajak menyulitkan wajib pajak untuk memahami dan juga melaksanakannya

Setiap indikator dari variabel ini menggunakan skala Likert 1-7. Dengan skor paling rendah 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Tidak Setuju), 4 (Netral), 5 (Agak Setuju), 6 (Setuju) dan skor tertinggi 7 (Sangat Setuju Sekali). Semakin tinggi skor angka variabel artinya, semakin tinggi pula tingkat kompleksitas yang dirasakan wajib pajak badan terhadap peraturan perpajakan.

4.4.2 Self-Efficacy

Self-Efficacy dalam penelitian ini merupakan keyakinan individu wajib pajak atas kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas tertentu atau kewajiban sesuai dengan yang diharapkan. Melalui perubahan yang bertahap

pada seorang individu, *self-efficacy* akan semakin berkembang sesuai dengan perubahan-perubahan yang terjadi. Masing-masing individu akan mempertimbangkan, menggabungkan, dan menilai informasi yang berkaitan dengan kemampuan mereka, lalu memutuskan berbagai pilihan dan tindakan yang sesuai dengan kemampuan mereka. *Self-efficacy* wajib pajak dalam melaksanakan perencanaan pajak dan menjadi wajib pajak yang patuh, meyakini bahwa tidak terdapat halangan atau permasalahan yang berarti dalam praktiknya. Wajib pajak juga meyakini kemampuannya dalam menghadapi kesulitan dan hambatan untuk menyelesaikan tugas atau praktik perencanaan pajak. Selain itu, wajib pajak memiliki keyakinan atas kemampuannya dalam berbagai keadaan dan situasi di lingkungan perusahaan guna melakukan perencanaan pajak sesuai dengan keinginan perusahaan yaitu meminimalkan beban pajak perusahaan.

Variabel *self-efficacy* wajib pajak memiliki beberapa indikator berdasarkan penelitian terdahulu, yang diperoleh dari penelitian Fallan *et al.* (1995) dan Puspita (2013). Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Tingkat keyakinan atas kemampuan dalam praktik perencanaan pajak.
2. Tingkat keyakinan atas kemampuan menyelesaikan hambatan atau masalah.
3. Tingkat keyakinan dalam memaksimalkan peraturan perpajakan.
4. Tingkat resiko ketidakpatuhan wajib pajak.

Berdasarkan indikator-indikator di atas, maka dapat dikembangkan menjadi beberapa item pernyataan seperti berikut ini:

1. Saya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang handal dalam perpajakan

2. Saya memahami instrument-instrumen dalam perpajakan.
3. Saya dapat menyelesaikan hambatan dan masalah yang muncul dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
4. Saya dapat memaksimalkan penggunaan peraturan perpajakan secara efektif dalam perpajakan
5. Saya memahami peraturan perpajakan yang berlaku.
6. Saya memahami resiko jika tidak menjalankan kewajiban perpajakan dan menjadi wajib pajak yang tidak patuh.

Setiap indikator dari variabel ini menggunakan skala Likert 1-7. Dengan skor paling rendah 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Tidak Setuju), 4 (Netral), 5 (Agak Setuju), 6 (Setuju) dan skor tertinggi 7 (Sangat Setuju Sekali). Semakin tinggi skor angka variabel artinya, semakin tinggi pula tingkat *self-efficacy* yang dirasakan wajib pajak badan terhadap kemampuannya dalam bidang perpajakan.

4.4.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan segala jenis kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan yang berada di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (Aparatur Pajak) untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat umum maupun wajib pajak secara khusus. Kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wajib pajak, dimana pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada wajib pajak sebagai pelanggan. Ketika pelayanan yang diberikan masih belum mendekati apa yang diinginkan oleh wajib pajak, maka harus diadakan perbaikan agar pelayanan yang diberikan semakin meningkat dan semakin baik.

Variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki beberapa indikator berdasarkan penelitian terdahulu, yang diperoleh dari penelitian Jatmiko (2006) dan Puspita (2013). Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Mutu pelayanan perpajakan
2. Prosedur administrasi
3. Kedisiplinan, kemampuan, perilaku aparatur pajak
4. Kenyamanan
5. Kejujuran aparatur pajak
6. Penyuluhan yang dilakukan aparatur pajak

Berdasarkan indikator-indikator di atas, maka dapat dikembangkan menjadi beberapa item pernyataan seperti berikut ini:

1. Pelayanan perpajakan sudah baik dan sesuai dengan harapan
2. Prosedur administrasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mudah dilakukan karena adanya bantuan aparatur pajak
3. Aparatur pajak telah memiliki kedisiplinan, kemampuan dan perilaku yang baik dalam melayani wajib pajak
4. Pelayanan yang ada memberikan kenyamanan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan
5. Aparatur pajak memiliki kejujuran dalam memberikan pelayanan dan arahan kepada wajib pajak
6. Aparatur pajak telah melakukan penyuluhan dan arahan dengan baik

Setiap indikator dari variabel ini menggunakan skala Likert 1-7. Dengan skor paling rendah 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Tidak Setuju), 4 (Netral), 5 (Agak Setuju), 6 (Setuju) dan skor tertinggi 7 (Sangat Setuju)

Sekali). Semakin tinggi skor angka variabel artinya, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan perpajakan yang dirasakan wajib pajak badan.

4.4.4 Perencanaan Pajak

Dalam penelitian ini, perencanaan pajak adalah tindakan legal yang dilakukan WP dalam meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan dengan melakukan beberapa upaya, seperti pengendalian pada transaksi atau pemilihan metode akuntansi yang menghasilkan beban pajak paling kecil dengan memanfaatkan celah-celah (*loopholes*) dalam perundang-undangan(UU) dan peraturan perpajakan yang lain. Perencanaan pajak berfungsi untuk mengatur aliran kas keluar dan mengendalikan profitabilitas dengan tetap melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Variabel perencanaan pajak memiliki beberapa indikator berdasarkan penelitian terdahulu, yang diperoleh dari penelitian Fallan *et al.* (1995), Syakura (2014) dan Puspita (2013). Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Keyakinan dalam melakukan perencanaan pajak
2. Motivasi untuk patuh membayar pajak
3. Adanya celah dalam peraturan perpajakan
4. Pengendalian kas perusahaan
5. Minimalisasi beban pajak

Berdasarkan indikator-indikator di atas, maka dapat dikembangkan menjadi beberapa item pernyataan seperti berikut ini:

1. Usaha wajib pajak (WP) untuk meminimalkan pajak yang dibayarkan melalui perencanaan pajak merupakan hal yang wajar dan legal
2. Perencanaan pajak merupakan salah satu bentuk kepatuhan wajib pajak karena tidak melanggar peraturan pajak

3. Adanya celah-celah dalam peraturan perpajakan dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk melakukan perencanaan pajak

4. Perencanaan pajak dilakukan untuk mengendalikan arus kas perusahaan

5. Besarnya beban pajak yang dibayar perusahaan harus diminimalkan

Setiap indikator dari variabel ini menggunakan skala Likert 1-7. Dengan skor paling rendah 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Tidak Setuju), 4 (Netral), 5 (Agak Setuju), 6 (Setuju) dan skor tertinggi 7 (Sangat Setuju Sekali). Semakin tinggi skor angka variabel artinya, semakin tinggi pula tingkat perencanaan perpajakan yang dilakukan wajib pajak badan.

4.4.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak merupakan kesediaan wajib pajak untuk taat dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan berdasarkan peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem perpajakan di Indonesia adalah *self assessment system*, yaitu sebuah sistem pemungutan pajak yang dimana memberikan kewenangan, kepercayaan, dan tanggung jawab terhadap wajib pajak dalam menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayarkan. Wajib pajak yang patuh menggambarkan bahwa, wajib pajak telah memahami hak dan kewajiban perpajakan yang dimilikinya, serta melaksanakannya dengan benar. Kepatuhan perpajakan merupakan suatu kondisi dan keadaan ketika wajib pajak telah memenuhi semua kewajibannya dan menerima hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kepatuhan perpajakannya diharapkan akan semakin tinggi dan meningkat dengan semakin tingginya kebenaran menghitung jumlah pajak, ketepatan menyeter, serta mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak.

Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa indikator berdasarkan penelitian terdahulu, yang diperoleh dari penelitian Sari (2009) dan Syakura (2014). Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
2. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
3. Kesukarelaan dalam membayar pajak
4. Penyampaian SPT (Masa dan Tahunan) dengan perhitungan yang lengkap dan benar

Berdasarkan indikator-indikator di atas, maka dapat dikembangkan menjadi beberapa item pernyataan seperti berikut ini:

1. Setiap perusahaan atau badan usaha seharusnya mengurus kepemilikan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dengan kesadaran sendiri
2. Penyampaian SPT yang tepat waktu merupakan cerminan wajib pajak yang patuh
3. Membayar pajak harus dilakukan secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun
4. Penyampaian SPT harus dengan perhitungan yang benar dan berdasarkan peraturan-peraturan pajak yang berlaku.

Setiap indikator dari variabel ini menggunakan skala Likert 1-7. Dengan skor paling rendah 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Tidak Setuju), 4 (Netral), 5 (Agak Setuju), 6 (Setuju) dan skor tertinggi 7 (Sangat Setuju Sekali). Semakin tinggi skor angka variabel artinya, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

4.5 Metode Analisis

Metode statistik yang dipergunakan dalam pengujian hipotesis penelitian ini adalah *Partial Least Square* atau disingkat PLS dengan menggunakan SmartPLS version 3.3.2. Penggunaan PLS ini berdasarkan beberapa pertimbangan. Pertama, analisis PLS merupakan teknik statistika multivariate yang melakukan perbandingan antara variabel independen berganda dan variabel dependen berganda, artinya PLS dapat menggabungkan metode regresi dan analisis faktor dalam suatu teknik statistic. Kedua, PLS dapat digunakan dalam memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan memberikan penjelasan hubungan teoritikal antara dua variabel tersebut. Ketiga, PLS dapat dioperasikan pada sampel dengan jumlah kecil, yang tidak mensyaratkan data berdistribusi normal, serta dapat menguji model penelitian dengan dasar teori yang tidak begitu kuat (Hartono dan Abdillah, 2016; 11-15).

Hartono dan Abdillah (2016;171-175), menyebutkan terdapat beberapa tahapan dalam menjalankan program PLS tersebut, yaitu menggambar diagram jalur; menentukan banyaknya variabel laten yang dibangun dengan indikator pada masing-masing variabel; melakukan estimasi pada setiap variabel laten sebagai total bobot indikator; memperbaharui *Inner Relations* dan *Outer Relations*; melakukan estimasi regresi sederhana pada tiap indikator terhadap proksi variabel laten dan regresi berganda proksi variabel laten terhadap seluruh indikatornya; serta melakukan estimasi *Case Values* untuk setiap observasi dengan menggunakan bobot formatif atau proporsional bobot terhadap *loading* dengan mempertimbangkan kendala varian (F) = 1.

4.6 Model Spesifikasi

Model spesifikasi PLS dalam analisis jalur terdiri dari tiga tipe hubungan yaitu, *inner model*, *outer model* dan *weight relation*. Spesifikasi hubungan sebab akibat (Kausal) antar variabel laten (model struktural) ditunjukkan oleh *inner model*. Untuk menunjukkan spesifikasi hubungan antara indikator atau parameter yang diestimasi dengan variabel latennya (model pengukuran) dilakukan dengan *outer model*. Sedangkan, *weight relation* menunjukkan hubungan nilai varian antar indikator dengan variabel latennya, sehingga diasumsikan memiliki nilai $mean = 0$ dan varian = 1, untuk menghilangkan konstanta dalam persamaan kausalitas (Hartono dan Abdillah, 2016;168).

4.6.1 Inner Model

Inner Model atau yang disebut juga model sktruktural menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan pada substansi teori. Model persamaan *inner model* dapat disusun seperti berikut ini:

$$\eta = \beta_0 + \beta\eta + r\xi + \zeta$$

Simbol η merupakan vektor variabel independen, ξ adalah vector variabel dependen dan ζ merupakan vector residual (*Unesplained Variance*). PLS yang didesain untuk model *recursive*, sehingga hubungan setiap variabel laten disebut dengan *casual chain system*. Adapun bentuk persamaan dar *causal chain system* dapat disusun sebagai berikut:

$$\eta_1 = \Sigma I \beta_{ji} \eta_i + \Sigma_i \gamma_{ji} \xi_i + \zeta_j$$

β_{ji} dan γ_{ji} adalah koefisien jalur yang menghubungkan variabel independen ξ dan η dengan variabel dependen sepanjang rentang indeks I dan b, dan ζ adalah tingkat kesalahan pengukuran (*Inner Residual Error*).

4.6.2 Outer Model

Outer model atau model pengukuran, menggambarkan hubungan diantara blok indikator dengan variabel latennya. Persamaan dari *outer model* untuk konstruk reflektif dapat disusun sebagai berikut:

$$x = \hat{\lambda}_x \xi + \epsilon_x$$

$$y = \hat{\lambda}_y \eta + \epsilon_y$$

Dimana x dan y merupakan indikator untuk variabel independen dan variabel dependen ξ dan η , kemudian $\hat{\lambda}_x$ dan $\hat{\lambda}_y$ adalah matrik *loading* yang memberikan gambaran koefisien regresi yang menghubungkan variabel laten dan indikatornya. Untuk ϵ_x dan ϵ_y menggambarkan tingkat kesalahan (*Error*) pengukuran.

Kemudian, persamaan *outer model* untuk konstruk formatif dapat disusun sebagai berikut:

$$\xi = \Pi_x x + \delta_x$$

$$\eta = \Pi_y y + \delta_y$$

ξ , η , dan x serta, y adalah indikator untuk variabel independen.

Sedangkan Π_x dan Π_y adalah koefisien regresi berganda dari variabel laten dan blok indikator. Untuk δ_x dan δ_y merupakan tingkat kesalahan pengukuran (*Residual Error*).

4.6.3 Weight Relation

Nilai dari *weight relation* menunjukkan hubungan nilai varian antar indikator dengan variabel latennya, sehingga diasumsikan memiliki nilai *mean* = 0 dan varian = 1 untuk menghilangkan konstanta dalam persamaan kausalitas.

Weight relation dapat disusun dengan persamaan berikut ini:

$$\xi_b = \sum_k \lambda_{kb} w_{kb} x_{kb}$$

$$\eta_i = \sum_k w_{ki} y_{ki}$$

Dimana w_{kb} dan w_{ki} ialah bobot dari k yang digunakan dalam mengestimasi variabel laten ξ_b dan η_i . Estimasi variabel laten ialah linear agregat yang berasal dari indikator yang nilai bobotnya diperoleh dengan estimasi seperti dispesifikasi *inner model* dan *outer model*.

4.7 Evaluasi Model

PLS sebagai model prediksi tidak mengsumsikan distribusi tertentu untuk melakukan estimasi parameter dan memprediksi hubungan kausalitas. Dengan demikian, teknik *parametric* untuk menguji signifikansi parameter tidak dibutuhkan dan model evaluasi yang dilakukan untuk prediksi bersifat non-parametrik. Evaluasi model PLS dilakukan dengan melakukan evaluasi *outer model* (Model Pengukuran) dan *inner model* (Model Struktural).

4.7.1 Outer Model (Model Pengukuran)

Konsep dan model penelitian tidak dapat dilakukan pengujian dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal, apabila belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran. Di dalam model pengukuran ini, akan menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen penelitian (Hartono dan Abdillah, 2016;58). Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat keabsahan atau kevalidan suatu kuesioner. Ketika pernyataan dalam suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur, artinya kuesioner tersebut dikatakan valid. Peneliti akan menguji validitas item pernyataan pada setiap konstruk melalui pengujian validitas konstruk melalui uji validitas konvergen dan diskriminan.

Selain uji validitas, terdapat uji reliabilitas digunakan dalam mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas akan menunjukkan akurasi, konsistensi

dan ketepatan alat ukur untuk melakukan pengukuran (Hartono dan Abdillah, 2016; 59). Terdapat dua metode dalam pengujian reliabilitas, yaitu *Cronbach's Alpha* yang mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk dan *Composite Reliability* yang mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas dari suatu konstruk. Di bawah ini merupakan parameter dan *Rule of thumbs* dalam model pengukuran PLS:

Tabel 4.1

Parameter Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian	Parameter	Rule of thumbs
Validitas Konvergen	- <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	- Lebih dari 0,5
	- <i>FactorLoading</i>	- Lebih dari 0,7
	- <i>Communality</i>	- Lebih dari 0,5
Validitas Diskriminan	- Akar AVE & Korelasi Variabel Laten	- Akar AVE > Korelasi Variabel Laten
	- <i>Cross Loading</i>	- Lebih dari 0,7 dalam satu variabel
Reliabilitas	- <i>Cronbach's Alpha</i>	- Lebih dari 0,6
	- <i>Composite Reliability</i>	- Lebih dari 0,6

4.7.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model pada inner model atau yang disebut dengan model structural dilakukan dengan menggunakan R^2 untuk konstruk variabel dependen, nilai koefisien *path* (*t-values*) setiap *path* dalam uji signifikansi antar konstruk pada model structural. Nilai R^2 digunakan dalam mengukur tingkat variasi

perubahan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 , artinya semakin baik pula model prediksi dari model yang diajukan. Nilai *inner model* (Koefisien *path*) menunjukkan tingkat signifikansi yang dihasilkan dalam pengujian hipotesis. Nilai tersebut ditunjukkan oleh nilai *t-statistics*, harus $> 1,96$ untuk signifikansi hipotesis *Two Tailed* sedangkan, nilai *t-statistics* untuk hipotesis yang hanya *One Tailed* adalah sebesar $> 1,64$.

4.8 Model Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis H1 hingga H7 menggunakan analisis PLS yang akan dilakukan dengan beberapa langkah (Hartono dan Abdillah, 2016; 118) yaitu:

1. Menetapkan nilai signifikansi atau nilai kritis *alpha* sebesar 5%.
2. Melihat nilai *t-statistics* yang ditampilkan di *output bootstrapping* pada program SmartPLS. Jika nilai *t-statistic* lebih dari 1,96 (*two tailed*) maka, hipotesis diterima, namun jika nilai *t-statistic* kurang dari 1,96 maka hipotesis ditolak.
3. Melihat nilai koefisien atau *original sample* pada setiap *path* untuk mengetahui arah pengaruh setiap konstruk

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil *Pilot Test*

Sebelum menyebarkan kuesioner yang digunakan untuk penelitian, *Pilot test* dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang telah ditetapkan. *Pilot test* ini dilakukan di Kota Malang kepada staf keuangan atau *tax professional* pada tanggal 1-14 Desember 2017. Dari 85 kuesioner yang disebarkan, terdapat 7 kuesioner yang tidak dikembalikan dan 5 kuesioner yang tidak dapat diolah karena tidak diisi dengan lengkap. Sehingga kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 73 kuesioner. Berikut merupakan ringkasan pengembalian kuesioner *pilot test*.

Tabel 5.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner *Pilot Test*

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebarkan	85	100%
Kusioner yang kembali	78	91,76%
Kusioner yang tidak kembali	7	8,23%
Kusioner yang tidak dapat diolah	5	5,88%
Kusioner yang dapat diolah	73	85,88%

Kemudian kuesioner tersebut diolah dengan SmartPLS 3.3.2 dan menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Namun, pada variabel kompleksitas peraturan perpajakan dan *self-efficacy* terdapat satu indikator yang tidak valid pada masing-masing variabel. Persyaratan validitas dan reliabilitas mengacu pada nilai AVE, *composite reliability*, *R²*, *cronbach's alpha*, dan *communality* pada hasil

pengolahan data yang telah dilakukan. Hasil pengolahan data *pilot test I* adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2
Hasil Pengolahan Data Pilot Test I

Variabel	AVE	Factor Loading	Communality	Cross Loading	R Square	Cronbach's alpha	Composite Reliability
X1	0,550	0,726	0,550	0,741		0,794	0,854
X2	0,529	0,713	0,529	0,727		0,824	0,866
X3	0,595	0,770	0,595	0,771		0,864	0,898
Y1	0,520	0,714	0,520	0,721	0,822	0,770	0,842
Y2	0,538	0,727	0,538	0,733	0,628	0,706	0,821

Dari hasil yang ditunjukkan oleh tabel di atas, kelima variabel dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan dari uji validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas. Pengujian validitas konvergen dengan melihat nilai dari AVE, *Factor Loading* dan *Communality*. Untuk pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan memperhatikan nilai dari *cross loading* yang dihasilkan, sedangkan untuk pengujian reliabilitas melihat hasil dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

Tabel 5.3
Hasil Factor Loading (Pilot Test I)

Variabel	Indikator	Factor loading
Kompleksitas Peraturan Perpajakan (X1)	X11	0,489
	X12	0,606
	X13	0,860
	X14	0,817
	X15	0,858
Self-efficacy (X2)	X21	0,573
	X22	0,480
	X23	0,805
	X24	0,725
	X25	0,886
	X26	0,809

	X31	0,808
	X32	0,739
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	X33	0,818
	X34	0,770
	X35	0,755
	X36	0,732
Perencanaan Pajak(Y1)	Y11	0,730
	Y12	0,789
	Y13	0,842
	Y14	0,629
	Y15	0,583
Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	Y21	0,825
	Y22	0,748
	Y23	0,764
	Y24	0,571

Dalam uji validitas konvergen dengan melihat nilai *factor loading*, memiliki syarat masing-masing indikator menghasilkan nilai 0,7. Namun, ketika nilai *factor loading* suatu indikator hanya berkisar antara 0,5 - 0,7, sebaiknya peneliti tidak menghapus indikator tersebut selama nilai AVE dan *communality* variabel masih memiliki nilai lebih dari 0,5 (Ghazali dan Latan, 2015). Dari tabel 5.3 dapat dilihat pada indikator X11 dari variabel kompleksitas peraturan perpajakan (X1) yang menunjukkan nilai kurang dari syarat dalam uji validitas konvergen. Begitu pula dengan indikator X22 pada variabel *self-efficacy* yang menghasilkan nilai di bawah dari ketentuan dalam uji validitas konvergen. Menurut Hartono dan Abdillah (2009:30), bila nilai dari validitas maupun reliabilitas rendah, maka nilai tersebut perlu ditingkatkan. Salah satu cara meningkatkannya adalah dengan menghapus item-item yang tidak konvergen (tidak mengarah ke hal yang sama) di dalam suatu konstruk atau variabel tertentu (Hartono dan Abdillah, 2009:30-31).

Berikut adalah hasil pengolahan data pilot test II yang merupakan pengolahan data setelah dua indikator dihapuskan:

Tabel 5.4
Hasil Factor Loading (Pilot Test II)

Variabel	Indikator	Factor loading
Kompleksitas Peraturan Perpajakan (X1)	X12	0,687
	X13	0,874
	X14	0,826
	X15	0,868
Self-efficacy (X2)	X21	0,623
	X23	0,781
	X24	0,754
	X25	0,879
	X26	0,786
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	X31	0,819
	X32	0,719
	X33	0,812
	X34	0,759
	X35	0,776
Perencanaan Pajak(Y1)	X36	0,740
	Y11	0,800
	Y12	0,664
	Y13	0,589
	Y14	0,774
Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	Y15	0,641
	Y21	0,886
	Y22	0,866
	Y23	0,566
	Y24	0,821

Dari tabel 5.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa setelah dua indikator dihapus diperoleh nilai seluruh indikator pada masing-masing variabel telah memiliki nilai diatas 0,5. Sedangkan, untuk persyaratan uji validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas juga telah memenuhi *rule of thumbs* yang telah ditentukan. Berikut hasil keseluruhan dari pengolahan data *pilot test II*:

Tabel 5.5
Hasil Pengolahan Data *Pilot Test II*

Variabel	AVE	Factor Loading	Communality	Cross Loading	R Square	Cronbach's alpha	Composite Reliability
X1	0,668	0,814	0,668	0,817		0,836	0,889
X2	0,591	0,765	0,591	0,769		0,826	0,877
X3	0,596	0,771	0,596	0,772		0,864	0,898
Y1	0,587	0,694	0,587	0,698	0,651	0,745	0,824
Y2	0,632	0,785	0,632	0,795	0,501	0,793	0,870

5.2 Hasil Penelitian

5.2.1 Data Demografi Responden

Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah staf pajak atau *tax professional* pada perusahaan yang terdaftar sebagai wajib pajak badan dan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) di KPP Pratama Kota Samarinda. Peneliti memilih secara random dari 867 wajib pajak badan yang sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu wajib pajak badan dari tiga bidang usaha seperti konstruksi, pertambangan, dan perkebunan. Setiap perusahaan atau wajib pajak badan akan diwakili oleh staf pajak atau *tax professional* yang bekerja pada perusahaan tersebut, untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang terdapat di kuesioner penelitian yang diberikan. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 3-25 Januari 2018.

Langkah-langkah dalam pengumpulan data di lapangan sama halnya ketika peneliti menyebarkan kuesioner untuk *pilot test*. Peneliti melakukan konfirmasi terlebih dahulu dengan menemui langsung HRD (*Human Resources Development*) ataupun manajer perusahaan. Untuk dapat memberikan kuesioner kepada staf pajak atau *tax professional* yang dimiliki perusahaan. Peneliti juga melampirkan surat pengantar dari Universitas Brawijaya, dengan tujuan agar pihak perusahaan yakin bahwa kuesioner yang diisi hanya untuk kebutuhan penelitian dan tidak akan publikasikan data diri perusahaan. Dalam satu

perusahaan rata-rata memiliki minimal 2 staf pajak atau *tax professional* yang memiliki tanggung jawab dalam menghitung dan membayarkan pajak perusahaan. Dengan demikian, peneliti memberikan dua kuesioner pada setiap perusahaan untuk diisi. Kemudian, peneliti juga memberikan batasan waktu maksimal 5 hari untuk dapat mengisi kuesioner yang telah diberikan.

Peneliti telah selesai mengumpulkan keseluruhan kuesioner yang telah disebar pada tanggal 27 Januari 2018. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 270 kuesioner dan kuesioner yang kembali mencapai 255 kuesioner.

Namun, hanya 238 kuesioner yang dapat digunakan, karena sekitar 17 kuesioner tidak lengkap ataupun tidak diisi oleh responden. Berikut adalah ringkasan distribusi dan pengembalian kuesioner yang telah dilakukan:

Tabel 5.6
Tingkat Pengembalian Kuesioner Penelitian

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisoner yang disebar	270	100,00%
Kuisoner yang tidak kembali	15	5,55%
Kuisoner yang kembali	255	94,44%
Kuisoner yang tidak dapat diolah	17	6,29%
Kuisoner yang dapat diolah	238	88,14%

Untuk memperoleh gambaran terkait responden dalam penelitian ini, telah dilakukan perhitungan frekuensi berdasarkan apa yang telah diisi responden pada kuesioner yang telah diberikan. Demografi responden terdiri dari usia responden, jenis kelamin, jabatan, pendidikan informal pajak, pendidikan terakhir yang ditempuh, dan lama bekerja, serta bidang usaha. Berikut ini adalah gambaran mengenai demografi responden dalam penelitian ini:

Tabel 5.7
Demografi Responden

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Usia Responden:		
	a. Kurang dari 30 Tahun	59	24,79%
	b. 30-40 Tahun	141	59,24%
	c. Lebih dari 40 Tahun	38	15,96%
2	Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	163	64,49%
	b. Perempuan	75	31,51%
3	Jabatan:		
	a. Staf Pajak	205	86,13%
	b. <i>Tax Professional</i>	33	13,86%
4	Pendidikan Informal Pajak:		
	a. Brevet A dan B	74	31,09%
	b. Brevet A,B,C	164	68,91%
5	Pendidikan Terakhir:		
	a. Diploma 3	37	15,54%
	b. Sarjana 1 (S1) / Sederajat	189	79,41%
	c. Pascasarjana (S2)	12	5,04%
6	Lama Bekerja:		
	a. 1-3 Tahun	24	10,08%
	b. 2-5 Tahun	174	73,10%
	c. Lebih dari 5 Tahun	40	16,80%
7	Bidang Usaha:		
	a. Konstruksi	105	44,11%
	b. Pertambangan	97	40,75%
	c. Perkebunan	36	15,13%

5.2.2 Deskriptif Jawaban Responden

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana responden dalam menanggapi pernyataan-pernyataan yang mewakili indikator-indikator variabel dalam penelitian ini. Analisis deskriptif jawaban responden dilakukan dengan menghimpun keseluruhan jawaban responden berdasarkan skala dan indikator yang telah ditetapkan dan digunakan pada kuesioner penelitian. Dalam kuesioner penelitian yang telah disebar, terdapat 7 skala jawaban responden, dari 1 hingga 7. Skor paling rendah 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Tidak Setuju), 4 (Netral), 5 (Agak Setuju), 6 (Setuju) dan skor tertinggi 7 (Sangat Setuju Sekali).

5.2.2.1 Analisis Deskriptif Konstruk Kompleksitas Peraturan Perpajakan

(X1)

Kompleksitas peraturan perpajakan merupakan kesulitan dan kerumitan dalam memahami peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Variabel ini memiliki empat indikator yang diwakilkan dengan 4 pernyataan. Hasil analisis deskriptif variabel kompleksitas peraturan perpajakan yang disajikan pada tabel 5.8 berikut ini:

Tabel 5.8
Deskripsi Jawaban Konstruk X1

Pernyataan	N	Min	Maks	Mean	Std Deviasi
X11	238	2	7	5,008	1,447
X12	238	2	7	4,840	1,350
X13	238	1	7	5,210	1,389
X14	238	2	7	5,517	1,269

Berdasarkan analisis deskriptif atas jawaban responden terhadap konstruk Kompleksitas Peraturan Perpajakan, pernyataan kesulitan / kerumitan Undang-undang dan Peraturan Pajak lainnya (X11) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,008 dan *standard deviation* sebesar 1,447. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung setuju, artinya responden merasa terdapat kesulitan maupun kerumitan kosa kata dan bahasa di dalam Undang-undang dan peraturan perpajakan yang telah berlaku.

Kemudian, dari tabel di atas pada pernyataan kesulitan / kerumitan persyaratan administrasi pajak (X12) menunjukkan nilai *mean* sebesar 4,840 dan *standard deviation* sebesar 1,350. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung setuju, artinya responden merasa terdapat kesulitan maupun kerumitan dalam persyaratan administrasi perpajakan guna memenuhi kewajiban

perpajakannya. Pada, pernyataan kelengkapan instruksi formulir administrasi pajak (X13), menghasilkan nilai *mean* sebesar 5,210 dan nilai *standard deviation* 1,389. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju, jika instruksi atau penjelasan yang termuat pada formulir pajak masih belum jelas dan membingungkan.

Berdasarkan tabel di atas pula, pernyataan frekuensi perubahan peraturan perpajakan (X14) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,517 dan nilai *standard deviation* 1,269. Dapat diartikan bahwa responden setuju, jika responden mengalami kesulitan dalam memahami dan melaksanakan apa yang tertuang dalam peraturan perpajakan, karena seringkali terjadi atas peraturan=peraturan perpajakan tersebut.

5.2.2.2 Analisis Deskriptif Konstruk *Self-Efficacy* Wajib Pajak (X2)

Self-eficacy wajib pajak merupakan keyakinan dari responden atas kemampuan yang dimilikinya dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak, maupun perencanaan pajak. Variabel ini memiliki empat indikator yang diwakilkan dengan 5 pernyataan. Hasil analisis deskriptif variabel *self-eficacy* wajib pajak yang disajikan pada tabel 5.9 di bawah ini:

Tabel 5.9
Deskripsi Jawaban Konstruk X2

Pernyataan	N	Min	Maks	Mean	Std Deviasi
X21	238	1	7	4,345	1,547
X22	238	2	7	4,761	1,229
X23	238	2	7	4,580	1,177
X24	238	2	7	5,042	1,137
X25	238	3	7	5,399	1,349

Berdasarkan analisis deskriptif atas jawaban responden terhadap konstruk *self-eficacy* wajib pajak, pernyataan tentang keyakinan atas

pengetahuan dan keterampilan dalam perpajakan (X21) menunjukkan nilai *mean* sebesar 4,345 dan *standard deviation* sebesar 1,547. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung setuju, artinya responden merasa telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang handal guna melakukan kewajiban perpajakannya.

Kemudian, dari tabel di atas pada pernyataan dalam menyelesaikan permasalahan maupun hambatan (X22) menunjukkan nilai *mean* sebesar 4,761 dan *standard deviation* sebesar 1,229. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung setuju, artinya responden merasa memecahkan masalah dan melewati hambatan ketika melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada, pernyataan mempergunakan peraturan perpajakan secara efektif (X23), menghasilkan nilai *mean* sebesar 4,580 dan nilai *standard deviation* 1,177. Dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju, jika instruksi atau penjelasan yang termuat pada formulir pajak masih belum jelas dan membingungkan.

Berdasarkan tabel di atas pula, pernyataan bahwa responden memahami peraturan pajak yang berlaku (X24) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,042 dan nilai *standard deviation* 1,137. Dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju, artinya responden berkeyakinan telah memahami dan menguasai apa saja ketentuan, sanksi dan peraturan yang harus ditaati dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pernyataan terakhir pada variabel ini adalah pemahaman responden atas resiko yang akan ditanggung ketika tidak menjalankan kewajiban perpajakan (X25). Nilai *mean* sebesar 5,399 dan nilai *standard deviation* 1,349, artinya responden setuju dan memiliki pemahaman

yang baik atas resiko dari ketidakpatuhan atas peraturan perpajakan yang berlaku.

5.2.2.3 Analisis Deskriptif Konstruk Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)

Kualitas Pelayanan Perpajakan merupakan penilaian dan kepuasan responden terhadap pelayanan perpajakan yang diberikan oleh para aparatur pajak. Variabel ini memiliki enam indikator yang diwakilkan dengan 6 pernyataan.

Hasil analisis deskriptif variabel *self-efficacy* wajib pajak yang disajikan pada tabel 5.10 berikut ini:

Tabel 5.10
Deskripsi Jawaban Konstruk X3

Pernyataan	N	Min	Maks	Mean	Std Deviasi
X31	238	1	7	4,975	1,250
X32	238	2	7	4,752	1,247
X33	238	2	7	5,239	1,229
X34	238	3	7	5,055	1,058
X35	238	2	7	5,353	1,203
X36	238	1	7	4,744	1,449

Berdasarkan analisis deskriptif atas jawaban responden terhadap konstruk kualitas pelayanan perpajakan, pernyataan tentang mutu pelayanan perpajakan (X31) menunjukkan nilai *mean* sebesar 4,975 dan *standard deviation* sebesar 1,250. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung setuju, bahwa mutu pelayanan perpajakan yang sekarang sudah baik dan cukup sesuai harapan.

Kemudian, dari tabel di atas pada pernyataan terkait prosedur administrasi (X32) menunjukkan nilai *mean* sebesar 4,752 dan *standard deviation* sebesar 1,247. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung setuju, artinya responden merasa prosedur administrasi mudah dilakukan,

karena adanya bantuan dari aparaturnya maupun layanan dari aparaturnya dalam membantu responden melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada pernyataan terkait penilaian responden atas kedisiplinan, kemampuan dan perilaku aparaturnya pajak (X33), menghasilkan nilai *mean* sebesar 5,239 dan nilai *standard deviation* 1,299. Nilai tersebut menggambarkan responden merasa bahwa aparaturnya pajak sudah memiliki kedisiplinan, kemampuan dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan perpajakan bagi responden.

Berdasarkan tabel di atas pula, pernyataan mengenai kenyamanan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X34) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,055 dan nilai *standard deviation* 1,058. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju, bahwa responden merasa nyaman atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh aparaturnya pajak. Kemudian, pernyataan selanjutnya terkait kejujuran aparaturnya pajak (X35) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,353 dan nilai *standard deviation* sebesar 1,203. Nilai tersebut menggambarkan bahwa responden setuju jika para aparaturnya pajak telah memiliki kejujuran yang baik dalam memberikan pelayanan kepada responden.

Pernyataan terakhir pada variabel ini adalah terkait penyuluhan yang dilakukan oleh aparaturnya pajak (X36). Nilai *mean* yang dihasilkan sebesar 4,744 dan nilai *standard deviation* 1,449, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju dan merasa bahwa aparaturnya pajak telah melakukan penyuluhan berupa himbauan maupun arahan dengan baik kepada responden.

5.2.2.4 Analisis Deskriptif Konstruk Perencanaan Pajak (Y1)

Perencanaan Pajak atau *Tax Plan* merupakan tindakan legal yang dilakukan oleh responden untuk meminimalkan beban pajak tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Variabel ini memiliki lima indikator yang

diwakilkan dengan 5 pernyataan. Hasil analisis deskriptif variabel perencanaan pajak yang disajikan pada tabel 5.11 berikut ini:

Tabel 5.11
Deskripsi Jawaban Konstruk Y1

Pernyataan	N	Min	Maks	Mean	Std Deviasi
Y11	238	2	7	5,471	1,032
Y12	238	2	7	5,164	1,139
Y13	238	1	7	5,109	1,330
Y14	238	2	7	5,336	1,063
Y15	238	2	7	5,357	1,348

Berdasarkan analisis deskriptif atas jawaban responden terhadap konstruk perencanaan pajak, pernyataan tentang keyakinan bahwa perencanaan pajak merupakan hal wajar dan legal (Y11) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,471 dan *standard deviation* sebesar 1,032. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden memiliki keyakinan yang cukup bahwa perencanaan pajak yang dilakukan adalah hal wajar dan tidak akan mendapatkan sanksi pidana atas perbuatannya.

Kemudian, dari tabel di atas pada pernyataan terkait perencanaan pajak merupakan tindakan yang tidak melanggar hukum dan sebagai bentuk kepatuhan wajib pajak (Y12) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,164 dan *standard deviation* sebesar 1,139. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden cenderung setuju, bahwa motivasi responden melakukan perencanaan pajak karena perencanaan pajak adalah salah satu cara yang baik untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menjadi wajib pajak yang patuh.

Pada pernyataan terkait celah-celah dalam peraturan perpajakan yang dimanfaatkan responden dalam melakukan perencanaan pajak (Y13), menghasilkan nilai *mean* sebesar 5,109 dan nilai *standard deviation* 1,330. Nilai

tersebut menggambarkan bahwa, responden cenderung setuju perencanaan pajak yang dilakukan karena terdapat celah-celah dari peraturan perpajakan yang dapat digunakan untuk meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan.

Berdasarkan tabel di atas pula, pernyataan mengenai perencanaan pajak dilakukan untuk mengendalikan arus kas (Y14) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,336 dan nilai *standard deviation* 1,063. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa responden setuju, bahwa dengan adanya perencanaan pajak yang dilakukan dapat memberikan pengendalian arus kas dari sebuah perusahaan. Hal ini karena dapat meminimalkan beban pajak, sehingga masih ada kelebihan arus kas dari minimnya pembayaran pajak yang dapat digunakan untuk investasi atau kegiatan perusahaan guna menambah nilai dari perusahaan itu sendiri. Pernyataan terakhir pada variabel ini adalah meminimalkan beban pajak (Y15). Nilai *mean* yang dihasilkan sebesar 5,357 dan nilai *standard deviation* 1,348, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju jika beban pajak yang wajib dibayarkan perusahaan harus diminimalkan dengan melakukan praktik perencanaan pajak.

5.2.2.5 Analisis Deskriptif Konstruk Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kesediaan dari responden dalam melakukan kewajiban perpajakannya dengan menghitung pajak, membayar pajak, mengisi SPT, dan menyampaikan SPT tepat waktu. Variabel ini memiliki empat indikator yang diwakilkan dengan 4 pernyataan. Hasil analisis deskriptif variabel perencanaan pajak yang disajikan pada tabel 5.12 berikut ini:

Tabel 5.12
Deskripsi Jawaban Konstruk Y2

Pernyataan	N	Min	Maks	Mean	Std Deviasi
Y21	238	2	7	5,731	1,132
Y22	238	2	7	5,895	1,017
Y23	238	1	7	5,345	1,396
Y24	238	2	7	5,803	1,283

Berdasarkan analisis deskriptif atas jawaban responden terhadap konstruk kepatuhan wajib pajak, kesadaran akan Nomor Pokok Wajib Pajak (Y21) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,731 dan *standard deviation* sebesar 1,132. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju jika Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan kewajiban yang harus diurus dan dimiliki sebagai wajib pajak yang patuh.

Kemudian, dari tabel di atas pada pernyataan terkait penyampaian SPT tepat waktu (Y22) menunjukkan nilai *mean* sebesar 5,895 dan *standard deviation* sebesar 1,017. Dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju, bahwa SPT yang dilaporkan atau disampaikan baik SPT Tahunan maupun SPT Masa harus tepat waktu sebagai cerminan wajib pajak yang patuh. Pada pernyataan terkait kesukarelaan dalam membayar pajak (Y23), menghasilkan nilai *mean* sebesar 5,345 dan nilai *standard deviation* 1,396. Nilai tersebut menggambarkan bahwa, responden setuju menjadi wajib pajak yang patuh harus didasarkan atas kesukarelaan dari wajib pajak tersebut tanpa adanya paksaan.

Pernyataan terakhir pada variabel ini adalah penyampaian SPT dengan perhitungan yang lengkap dan benar (Y24). Nilai *mean* yang dihasilkan sebesar 5,803 dan nilai *standard deviation* 1,283, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden setuju jika apa yang disampaikan melalui SPT oleh wajib pajak

harus sesuai dengan kenyataan sesungguhnya dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

5.3 Evaluasi Model Penelitian

Model penelitian pada studi ini terdiri dari lima konstruk yaitu kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, perencanaan pajak, dan kepatuhan wajib pajak badan. Pengujian model penelitian dilakukan melalui tiga tahap yaitu (1) pengujian *outer model* melalui uji validitas diskriminan, validitas konvergen dan reliabilitas, (2) pengujian *innermodel* dengan melihat signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen, dan (3) pengujian efek mediasi variabel intervening terhadap variabel dependen.

Pada tahap awal pengujian PLS (*Part Least Square*), dilakukan dengan melakukan evaluasi *outer model* dan *inner model*. Lebih lanjut, *outer model* atau yang sering disebut model pengukuran, dilakukan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas dari suatu konstruk. Uji validitas sendiri melalui dua tahap yaitu, uji validitas konvergen dan diskriminan, dengan menggunakan *rule of thumbs* yang telah ditentukan dari parameter *AVE*, *Communality*, *Outer Loading*, *Cross Loading*, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability*. Untuk pengujian *Inner Model* atau model struktural, dilakukan dengan melihat nilai dari parameter R^2 dan melihat *t-statistics* hipotesis *two tails* dengan ketentuan $>1,96$ untuk pengujian hipotesis.

5.3.1 Pengujian *Outer Model*

Berikut ini merupakan hasil pengujian *algoritma* konstruk-konstruk penelitian, yang disajikan pada tabel 5.13:

Tabel 5.13
Hasil Pengolahan Data Penelitian

Konstruk	AVE	Factor Loading	Communality	Cross Loading	R Square	Cronbach's alpha	Composite Reliability
X1	0,650	0,799	0,650	0,806		0,827	0,879
X2	0,591	0,763	0,591	0,769		0,825	0,877
X3	0,586	0,765	0,586	0,766		0,859	0,895
Y1	0,505	0,709	0,505	0,710	0,665	0,755	0,835
Y2	0,581	0,756	0,581	0,762	0,556	0,751	0,845

1. Validitas Konvergen

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai AVE dari keseluruhan konstruk lebih dari 0,5. Untuk parameter *factor loading*, hasil yang diperoleh juga lebih dari 0,7 dan untuk nilai dari *Communality* lebih dari 0,5. Nilai dari AVE, *Factor loading* dan *Communality* keseluruhan konstruk telah memenuhi *rule of thumbs* yang ditentukan. Dengan kata lain, indikator-indikator konstruk dalam penelitian ini telah valid.

2. Validitas Diskriminan

Berdasarkan tabel 5.13, nilai *cross loading* yang dihasilkan untuk keseluruhan konstruk telah melampaui ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu lebih dari 0,7. Hal ini membuktikan secara empiris bahwa setiap konstruk memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

3. Reliabilitas

Dari hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas, nilai *cronbach's alpha* dari keseluruhan konstruk lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* melewati *rule of thumbs* yang telah ditetapkan, yaitu melebihi 0,6. Dengan demikian, dapat dikatakan data maupun seluruh indikator pada tiap konstruk telah reliabel.

4. *R Square*

Nilai *R Square*, dari konstruk perencanaan pajak seperti yang dapat ditampilkan pada tabel 5.13 sebesar 0,665 dan nilai *R Square* dari konstruk kepatuhan perpajakan wajib pajak badan adalah 0,556. Nilai-nilai tersebut menggambarkan bahwa bahwa konstruk perencanaan pajak dapat dijelaskan 66,5% melalui konstruk kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan, sedangkan sisanya yaitu 33,5% dijelaskan melalui variabel lain di luar model. Konstruk kepatuhan perpajakan wajib pajak badan dapat dijelaskan 55,6% melalui konstruk perencanaan pajak, kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan, sedangkan sisanya yaitu 44,4% dijelaskan melalui variabel lain di luar model.

5.3.2 Pengujian *Inner Model*

Pada tahap pengujian *inner model* atau model struktural ini, evaluasi model dilakukan dengan melihat nilai dari koefisien parameter jalur hubungan antar variabel. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antar variabel yang ditentukan dan dirancang pada penelitian ini. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien *path* atau *inner model* yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistics*, harus $> 1,96$. Dalam penelitian ini, model struktural dievaluasi dengan uji signifikansi yang nilainya dilihat dari *path coefficients* dari hasil yang ditampilkan pada SmartPLS melalui teknik *bootstrapping*.

Hasil uji hipotesis penelitian dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini:

Tabel 5.14
Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Original Sampel (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	t-Statistics	Keputusan
(H1) X1 -> Y1	0,231	0,232	0,040	0,040	5,797	Diterima
(H2) X2 -> Y1	0,448	0,448	0,041	0,041	10,897	Diterima
(H3) X3 -> Y1	0,429	0,429	0,049	0,049	8,830	Diterima
(H4) Y1 -> Y2	0,493	0,491	0,078	0,078	6,304	Diterima
(H5) X1 -> Y2	0,067	0,069	0,045	0,045	1,493	Ditolak
(H6) X2 -> Y2	0,173	0,172	0,071	0,071	2,428	Diterima
(H7) X3 -> Y2	0,389	0,392	0,051	0,051	7,687	Diterima

Berdasarkan tabel 5.14 di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis diterima kecuali, pada hipotesis kelima. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan nilai *t-statistics* yang kurang dari 1,96 untuk H5. Pada hipotesis 1, menyatakan bahwa kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*). Hasil dari pengujian hipotesis yang ditunjukkan pada tabel di atas, nilai *t-statistic* dari hipotesis pertama adalah 5,797 (>1,96). Dengan koefisien berarah positif dari nilai *original sample* sebesar 0,231, artinya dapat disimpulkan **H1 = Diterima**. Untuk hipotesis 2, menyatakan bahwa *self-efficacy* wajib pajak berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*), nilai *t-statistics* sebesar 10,897 (>1,96). Dengan koefisien berarah positif dari nilai *original sample* sebesar 0,448, artinya **H2 = Diterima**.

Kemudian, hipotesis 3 menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak (*Tax Planning*), nilai *t-statistics* sebesar 8,830 (>1,96). Dengan koefisien berarah positif dari nilai *original sample* sebesar 0,429, artinya **hipotesis 3 = Diterima**. Untuk hipotesis 4, menyatakan

bahwa perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan *t-statistics* sebesar 6,304 ($>1,96$) dan koefisien berarah positif dari nilai *original sample* sebesar 0,493, artinya **H4 = Diterima**.

Pada, hipotesis 5, menyatakan bahwa kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak (*Tax Planning*), dengan *t-statistics* sebesar 1,493 ($<1,96$) dan koefisien berarah positif dari nilai *original sample* sebesar 0,067, artinya **H5 = Ditolak**.

Hipotesis 6, menyatakan bahwa *self-efficacy* wajib pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak (*Tax Planning*), dengan *t-statistics* sebesar 2,428 ($>1,96$) dan koefisien berarah positif dari nilai *original sample* sebesar 0,173, artinya **H6 = Diterima**. Pada hipotesis terakhir yaitu, hipotesis 7 menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak (*Tax Planning*), dengan *t-statistics* sebesar 7,687 ($>1,96$) dan koefisien berarah positif dari nilai *original sample* sebesar 0,389, artinya **H7 = Diterima**.

5.4 Diskusi Hasil Pengujian Hipotesis

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dari wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Determinan atau faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak badan tersebut untuk patuh, adalah kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy*, kualitas pelayanan perpajakan dan perencanaan pajak. Berikut ini adalah diskusi dan pembahasan terkait dengan hasil pengujian hipotesis penelitian yang telah dilakukan:

5.4.1 Diskusi Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan terhadap Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Kompleksitas peraturan perpajakan dalam penelitian ini merupakan kondisi ketika peraturan perpajakan mengakibatkan wajib pajak mengalami kesulitan dan kerumitan dalam memahami isi, makna, maupun pokok-pokok di dalam peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Peraturan perpajakan yang dimaksud adalah, undang-undang perpajakan, peraturan pemerintah, peraturan menteri keuangan, surat edaran DJP, dan peraturan perpajakan lainnya sebagai hasil dari kebijakan pemerintah dalam rangka menghimpun penerimaan pajak yang lebih besar.

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh bukti empiris, bahwa kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak diterima. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin tinggi kompleksitas yang ada pada peraturan perpajakan maka, semakin tinggi pula praktik perencanaan pajak yang akan dilakukan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kompleksitas peraturan perpajakan mempengaruhi perencanaan pajak.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Bradley (1994), yang menguji kompleksitas peraturan perpajakan, lingkungan perusahaan, tekanan keuangan, biaya ketidakpatuhan, resiko penyesuaian audit, kesukarelaan individu dan demografi individu terhadap *Agressive Tax Reporting* yang merupakan salah satu bentuk praktik perencanaan pajak. Penelitian tersebut dilakukan di Alabama, yang merupakan negara bagian dari Amerika Serikat. Kuesioner diberikan kepada 730 *tax professional* dengan jumlah pengembalian sebesar 61%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kompleksitas peraturan perpajakan

berpengaruh positif terhadap *Agressive Tax Reporting*, yang merupakan salah satu bentuk praktik perencanaan pajak.

Kedua, penelitian dari Devos (2012) yang menguji pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan terhadap perencanaan pajak. Dalam penelitian tersebut, objek penelitian yang digunakan adalah jenis wajib pajak OP yang bertempat tinggal di Australia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kompleksitas peraturan perpajakan memberikan peluang dan kesempatan bagi konsultan pajak untuk memberikan saran kepada wajib pajak orang pribadi agar dapat meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan namun, tetap menjadi wajib pajak yang patuh.

Hasil empiris dari penelitian ini pun menunjukkan bahwa adanya kompleksitas peraturan perpajakan yang mencakup ketentuan, sistem administrasi, maupun hal lain yang mengatur perpajakan di Indonesia, memberikan kesempatan bagi wajib pajak badan dan meningkatkan praktik perencanaan pajak. Menurut Devos (2012) semakin kompleks peraturan perpajakan, wajib pajak akan meminta saran dan bantuan kepada konsultan pajak atau *tax professional* dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Peran dari konsultan pajak atau *tax professional* adalah dengan melaksanakan praktik perencanaan pajak. Hal ini disebabkan oleh ketidakpahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

Temuan pada penelitian ini, wajib pajak merasa mengalami kesulitan dalam memahami dan melaksanakan apa yang tertuang dalam peraturan perpajakan. Penyebabnya adalah bahasa, persyaratan administrasi perpajakan, instruksi atau penjelasan yang termuat pada formulir pajak masih belum jelas dan membingungkan, serta masih seringnya terjadi perubahan pada peraturan-

peraturan perpajakan. Namun, dengan adanya ketidakjelasan atau ambiguitas yang timbul dari peraturan perpajakan tersebut, dapat dimanfaatkan guna melaksanakan perencanaan pajak.

Dalam kaitannya dengan teori perilaku terencana, praktik perencanaan pajak merupakan perilaku tertentu yang dilakukan oleh wajib pajak badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Perencanaan pajak ini dilakukan dengan motivasi bahwa praktik perencanaan pajak dapat meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan (Suandy, 2011: 6). Kemudian, perencanaan pajak juga dilakukan karena adanya celah-celah yang dapat dimanfaatkan pada peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam teori perilaku terencana celah-celah tersebut dapat dikatakan sebagai kesempatan bagi individu dalam menunjukkan sebuah perilaku. Kesempatan yang mempermudah suatu perilaku dalam teori perilaku terencana berkaitan dengan determinan kontrol perilaku persepsian.

Sementara itu, adanya risiko audit pajak dan sanksi pajak yang berat mempengaruhi wajib pajak untuk tidak melakukan penggelapan pajak (*Tax Evasion*) dan lebih memilih melakukan perencanaan pajak karena tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku (Syakura, 2014). Praktik perencanaan pajak dinilai memberikan hasil yang positif dan diinginkan, yang merupakan determinan sikap atas perilaku dalam teori perilaku terencana.

5.4.2 Diskusi Pengaruh *Self-Efficacy* Wajib Pajak terhadap Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Self-Efficacy dalam penelitian ini merupakan keyakinan individu atas kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas tertentu atau kewajiban sesuai dengan yang diharapkan. Individu yang dimaksud adalah para *tax professional* atau staf pajak dari wajib pajak badan. Dimana tugas yang diberikan

adalah untuk melakukan perencanaan pajak. Terdapat tiga dimensi dari *self-efficacy* menurut Bandura (1977), yaitu *magnitude*, *strenght*, dan *generality*.

Penilaian individu terhadap tugas yang akan dihadapinya disebut dengan *magnitude*. Kemudian *strenght* merupakan keyakinan individu untuk tetap bertahan dalam menghadapi kesulitan dan hambatan dalam mencapai tujuannya. Sedangkan, *generality* adalah penilaian individu terhadap kemampuan dirinya sendiri dalam berbagai keadaan dan situasi.

Dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memberikan bukti empiris bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak. Dengan kata lain, semakin tinggi keyakinan dan kepercayaan diri individu terhadap kemampuan yang dimiliki, maka akan semakin tinggi praktik perencanaan pajak yang dilakukan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang memberikan hasil empiris bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fallon *et al.* (1995) yang menguji *self-efficacy*, kebutuhan atas perencanaan pajak, profesionalisme, dan spesialisasi administratif terhadap praktik perencanaan pajak. Penelitian ini dilakukan di Kota Trondheim, dengan staf pajak atau *tax professional* pada perusahaan lokal kecil menengah yang menjadi responden penelitian. Hasil penelitian yang diperoleh adalah, *self-efficacy* berpengaruh positif atas praktik perencanaan pajak.

Kedua, penelitian yang dilakukan Puspita (2013) menguji motivasi perencanaan pajak terhadap perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak, yang merupakan pengembangan variabel *self-efficacy* dari penelitian Fallon *et al.* (1995). Penelitian tersebut dilakukan di Malang dan Batu, dengan responden

penelitian 140 karyawan akuntansi di hotel-hotel berbintang dan tidak berbintang yang terdapat di dua kota tersebut. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa motivasi penelitian perencanaan pajak, yaitu *self-efficacy* mempengaruhi perencanaan pajak.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Farida (2013) di Kota Malang dengan teknik penelitian fenomenologi transendental agar dapat mengungkap fenomena terkait dengan alasan wajib pajak melakukan praktik perencanaan pajak. Penelitian yang berupa penelitian kualitatif ini, menemukan lima alasan wajib pajak melakukan perencanaan pajak. Diantaranya adalah diperkenankan oleh peraturan perpajakan, tujuan bisnis, dan belum adanya keadilan pajak terutama dalam pemungutan pajak. Kedua alasan yang mempengaruhi praktik perencanaan pajak dalam penelitian tersebut, didasarkan oleh adanya keyakinan dari individu tersebut terkait dengan kemampuan dan keahlian dari wajib pajak dalam melaksanakan perencanaan pajak guna mencapai tujuan yang di inginkan oleh masing-masing wajib pajak.

Hasil empiris dari penelitian ini pun menunjukkan bahwa *self-efficacy* akan meningkatkan niat untuk melakukan perencanaan pajak. Dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi, seseorang atau individu akan lebih sering diberikan tugas karena individu dapat bertahan lebih lama dalam tugas yang berat (Bandura, 1977). Terutama dalam upaya mengatasi masalah dengan tingkat keberhasilan yang tinggi. Menurut Fallan *et al.* (1995), keyakinan bahwa individu memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan mengetahui celah-celah yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan perencanaan pajak, akan meningkatkan keberhasilan dari perencanaan pajak itu sendiri.

Temuan pada penelitian ini, perencana pajak memiliki keyakinan terhadap keterampilan dan pengetahuan perpajakan yang tinggi, terkait peraturan perpajakan dan ketentuan lain, serta memiliki keyakinan yang tinggi dalam menyelesaikan masalah atau hambatan pada praktik perencanaan pajak yang dilakukannya. Ketika individu memiliki keyakinan yang tinggi atas kemampuannya pada hal-hal tersebut akan memotivasi praktik perencanaan pajak yang dilakukan. Praktik perencanaan pajak tidak boleh mengarah ke penggelapan pajak, untuk itu *tax professional* atau staf pajak harus memiliki pengetahuan dan pengalaman, serta keyakinan dan kepercayaan yang baik terhadap kemampuannya.

Berkaitan dengan teori perilaku terencana, *self-efficacy* merupakan faktor internal dari individu dalam menampilkan suatu perilaku. Individu ini diwakili oleh para perencana pajak yang ada di dalam wajib pajak badan, termasuk staf pajak dan *tax professional*. Perencanaan pajak dilakukan sebagai tugas yang harus diselesaikan dengan tingkat keberhasilan yang tinggi. Dengan diberikannya tugas tersebut kepada perencana pajak, perencana pajak menganggap dan menilai orang di sekitar mereka, yaitu atasan ataupun rekan kerja di dalam wajib pajak badan, menginginkan mereka melakukan perilaku tersebut. Hal ini berkaitan dengan determinan norma subjektif dalam teori perilaku terencana.

Selanjutnya terkait dengan determinan kontrol perilaku persepsian, ketika perencana pajak dalam wajib pajak badan memiliki *self-efficacy* yang tinggi, mereka akan menghindari dan mencegah kegagalan yang bisa saja terjadi ketika melakukan perencanaan pajak. Kegagalan hanya akan mengakibatkan perencanaan pajak melanggar peraturan yang berlaku dan mengarah kepada penggelapan pajak dan berakibat kepada sanksi (Puspita, 2013). *Self-efficacy*

yang tinggi akan memotivasi dan mendorong individu untuk menampilkan sebuah perilaku, yaitu perencanaan pajak.

5.4.3 Diskusi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perencanaan Pajak (Tax Planning)

Konsep kualitas layanan sangat berkaitan erat dengan mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1985).

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan perpajakan merupakan segala jenis kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah yang berada di lingkungan DJP (Aparatur Pajak) untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat umum maupun wajib pajak secara khusus. Tercapainya kepuasan wajib pajak, artinya kualitas pelayanan tersebut bermutu. Namun, ketika harapan wajib pajak lebih tinggi dibandingkan realita yang ada, wajib pajak akan kecewa dan artinya kualitas pelayanan tersebut tidak bermutu.

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh aparat pajak, maka akan semakin tinggi praktik perencanaan pajak yang dilakukan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang memberikan hasil empiris bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang memberikan hasil empiris bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak.

Pertama, penelitian yang dilakukan Puspita (2013) menguji kualitas pelayanan perpajakan terhadap perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tersebut dilakukan di Malang dan Batu, dengan responden penelitian 140 karyawan akuntansi di hotel-hotel berbintang dan tidak berbintang yang terdapat di dua kota tersebut. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Kedua, penelitian Pramushinta dan Siregar (2011) yang menguji kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan *sunset policy* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta Kepuasan wajib pajak. Responden dalam penelitian tersebut adalah wajib pajak orang pribadi (OP) dan badan yang berjumlah 120 wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa, kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak. Hasil empiris dari penelitian ini pun menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan akan meningkatkan niat untuk melakukan perencanaan pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh aparatur pajak mampu mendorong wajib pajak dalam melaporkan jumlah penghasilan, serta pajak terutang secara benar dan tepat waktu (Alabede *et al.*, 2011). Menurut Puspita (2013), pelayanan yang baik dari aparatur pajak akan memberikan bantuan kepada wajib pajak dalam pelaksanaan praktik perencanaan pajak.

Dengan memberikan informasi dan arahan yang diperlukan, wajib pajak akan terbantu dalam praktik perencanaan pajak. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan perpajakan dengan kepuasan wajib pajak, dimana pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada wajib pajak sebagai pelanggan.

Ketika pelayanan yang diberikan masih belum mendekati apa yang diinginkan oleh wajib pajak, maka sebuah Kantor Pelayanan Pajak harus memperbaiki kualitas pelayanannya. Wajib pajak yang merasa kualitas pelayanan perpajakan tidak memuaskan, cenderung lalai dan melakukan praktik perencanaan pajak tidak sesuai atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Untuk itu, pelayanan perpajakan harus selalu ditingkatkan dan berorientasi wajib pajak sebagai pelanggan (Torgler, 2007). Kesadaran akan pentingnya pajak dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin tinggi, jika para aparaturnya memahami apa yang diinginkan oleh wajib pajak.

Temuan pada penelitian ini yaitu, mutu pelayanan perpajakan yang dirasakan wajib pajak sudah baik dan pelayanan yang ada memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Melalui penyuluhan berupa himbauan maupun arahan mempermudah proses administrasi. Wajib pajak merasa bahwa, aparaturnya yang ada telah memiliki kejujuran, kedisiplinan, kemampuan dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan perpajakan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya mempermudah praktik perencanaan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Berkaitan dengan teori perilaku terencana, kualitas pelayanan perpajakan termasuk dalam determinan norma subjektif. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan cerminan seberapa besar pemerintahan menginginkan para wajib pajak melakukan perencanaan pajak tanpa melanggar peraturan yang berlaku.

Menurut Sanjaya (2014), aparaturnya harus memiliki kompetensi, keahlian, pengetahuan dan kesadaran yang dibutuhkan dalam memberikan solusi maupun informasi yang berguna bagi para wajib pajak. Informasi-informasi tersebut terkait

dengan peraturan perpajakan yang berlaku ataupun prosedur yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak. Dengan demikian, perencanaan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku atau mengarah kepada penggelapan pajak (*Tax Evasion*), serta, dapat melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

5.4.4 Diskusi Pengaruh Perencanaan Pajak (*Tax Planning*) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dalam penelitian ini, perencanaan pajak adalah tindakan yang tidak melanggar hukum dan dilakukan wajib pajak untuk meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan dengan melakukan beberapa upaya, seperti pengendalian pada transaksi atau pemilihan metode akuntansi yang menghasilkan beban pajak paling kecil dengan memanfaatkan celah-celah (*loopholes*) dalam undang-undang dan peraturan perpajakan yang lain. Untuk mencapai perencanaan tersebut, wajib pajak harus mengadopsi dan memanfaatkan berbagai instrumen yang tercermin dalam peraturan perpajakan. Praktik perencanaan pajak memungkinkan wajib pajak untuk memaksimalkan nilai perusahaan, dengan menerapkan berbagai tarif pajak di berbagai kegiatan ekonomi yang berbeda.

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memberikan bukti empiris bahwa perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat praktik perencanaan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi praktik kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini karena perencanaan pajak bukan termasuk penggelapan pajak dan tidak melanggar hukum atau peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan melakukan praktik perencanaan pajak, wajib

pajak tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kecuali, praktik perencanaan pajak tersebut cenderung agresif dan mengarah kepada penggelapan pajak. Pada akhirnya, wajib pajak akan mendapatkan sanksi berupa denda maupun hukuman pidana. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang memberikan hasil empiris bahwa perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Setia (2013) dengan menguji perencanaan pajak dan sistem *self assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak. Responden dari penelitian tersebut adalah staf pajak yang bekerja di perusahaan dan terdaftar sebagai wajib pajak badan di KPP Pratama Cimahi, Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kedua, penelitian yang dilakukan Puspita (2013) menguji perencanaan pajak (*Tax Planning*) terhadap kepatuhan wajib pajak. Kota Malang dan Batu menjadi tempat penelitian dengan responden penelitian 140 karyawan akuntansi di hotel-hotel berbintang dan tidak berbintang yang terdapat di dua kota tersebut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Syakura (2014) menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor dalam penelitian tersebut adalah perencanaan pajak. Responden dalam penelitian tersebut adalah wajib pajak badan yang berjumlah 50 wajib pajak badan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perencanaan pajak sejak

awal wajib pajak badan berdiri agar dapat memaksimalkan celah-celah (*Loopholes*) dari peraturan perpajakan yang berlaku.

Hasil empiris dari penelitian ini pun menunjukkan bahwa perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak badan atau perusahaan memiliki perbedaan kepentingan dengan pemerintah.

Menurut Puspita (2013), adanya perbedaan kepentingan antara wajib pajak dengan pemerintahan mengakibatkan praktik perencanaan pajak dipilih sebagai salah satu cara yang dilakukan wajib pajak. Pemerintah menginginkan penerimaan dari sektor pajak setiap tahun mengalami peningkatan, namun wajib pajak selalu berusaha untuk meminimalkan jumlah pajak yang dibayarkan.

Praktik perencanaan pajak sebagai usaha yang tidak melanggar peraturan perpajakan untuk mengurangi beban pajak yang dibayarkan akan memberikan kelebihan bagi wajib pajak. Kemudian, kelebihan tersebut dapat digunakan untuk investasi dan menambah nilai bagi wajib pajak.

Selain itu, manajemen perusahaan yang memiliki target laba sesuai dengan keinginan para pemangku kepentingan. Perencanaan pajak adalah salah satu cara yang akan dilakukan agar, target tersebut tercapai. Terlebih lagi, perencanaan pajak tidak dilarang oleh peraturan perpajakan maupun pemerintah. Sehingga, perencanaan pajak adalah pilihan yang memungkinkan untuk dapat diambil oleh wajib pajak badan. Menurut Setia (2013), semakin baik perencanaan pajak yang dilakukan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan untuk memenuhi kewajibannya. Wajib pajak yang melakukan perencanaan pajak telah mengetahui kewajiban perpajakannya sehingga, berusaha menjalankan kewajiban tersebut. Namun, meskipun praktik perencanaan pajak merupakan suatu tindakan yang tidak dilarang, namun aparat

pajak masih harus tetap mengawasi pelaksanaannya sehingga tetap dalam koridor peraturan perpajakan yang berlaku (Syakura, 2014).

Temuan dalam penelitian ini, memberikan motivasi pada wajib pajak dalam melakukan perencanaan pajak karena perencanaan pajak merupakan salah satu cara yang baik untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan dapat meminimalkan beban pajak yang wajib dibayarkan. Kemudian, praktik perencanaan pajak tersebut dilakukan dengan memanfaatkan celah-celah dari peraturan perpajakan, sehingga dapat memberikan pengendalian arus kas wajib pajak badan. Hal ini karena dengan meminimalkan beban pajak, ada kelebihan arus kas dari minimnya pembayaran pajak yang selanjutnya dapat digunakan untuk investasi atau kegiatan perusahaan lainnya guna menambah nilai dari wajib pajak badan.

Praktik perencanaan pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu (1) kompleksitas peraturan perpajakan, (2) *self-efficacy* wajib pajak dan (3) kualitas pelayanan perpajakan. Berdasarkan teori perilaku terencana yang menyebutkan individu dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal, praktik perencanaan pajak didorong oleh motivasi bahwa perencanaan pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Kemudian dimotivasi oleh adanya keyakinan diri dari wajib pajak akan kemampuannya dalam melakukan praktik perencanaan pajak yang tetap dalam koridor hukum di Indonesia dan didorong dengan kualitas pelayanan perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak yang mengisyaratkan bahwa para paratur pajak mendukung dan membantu praktik perencanaan pajak sehingga menjadi wajib pajak yang patuh.

5.4.5 Diskusi Pengaruh Kompleksitas Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Melalui Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Banyaknya peraturan perpajakan dan seringnya peraturan perpajakan mengalami perubahan, mengakibatkan timbulnya bias yang menjadi celah-celah untuk dapat dimanfaatkan wajib pajak dalam praktik perencanaan pajak (Syakura, 2014). Perencanaan pajak yang memanfaatkan celah-celah dan bias dari peraturan pajak yang banyak tersebut, tidak dapat dikatakan pelanggaran.

Hal ini karena perencanaan pajak hanya memanfaatkan celah yang ada, bukan melanggar ketentuan yang terdapat di peraturan pajak. Dengan tidak melanggar peraturan perpajakan yang berlaku, artinya wajib pajak menjalankan apa yang seharusnya menjadi kewajiban sehingga, menjadi wajib pajak yang patuh.

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh bukti empiris bahwa, kompleksitas peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan melalui perencanaan pajak ditolak. Dapat disimpulkan, semakin tinggi kompleksitas peraturan perpajakan yang berlaku tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan, walaupun praktik perencanaan pajak yang dilakukan tinggi.

Selain itu, dalam penelitian ini perencanaan pajak merupakan variabel intervening di antara kompleksitas peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Melalui pengujian yang telah dilakukan, perencanaan pajak bersifat mediasi sempurna (*Complete Mediation*). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang memberikan hasil empiris bahwa kompleksitas peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Siahaan (2005) menguji kompleksitas peraturan perpajakan di Indonesia terhadap kepatuhan wajib pajak

badan. Dalam penelitian tersebut jenis wajib pajak badan yang menjadi objek penelitian, namun kuesioner disebarikan kepada *tax professional* atau staf pajak dari wajib pajak badan. Sebanyak 100 *tax professional* atau staf pajak dari wajib pajak badan di Surabaya yang menjadi responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, kompleksitas peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kedua, penelitian dari Forest dan Sheffrin (2002) yang menguji pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan dan ketidakadilan sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di Amerika Serikat, sebanyak 1990 perusahaan yang menjadi wajib pajak dan terdaftar di *Internal Revenue Service* (IRS) menjadi objek penelitian. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, kompleksitas peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di Amerika Serikat.

Menurut Siahaan (2005), kompleksitas peraturan perpajakan dianggap sebagai ketidakpastian dalam lingkungan seorang individu. Namun, ketidakpastian dalam lingkungan individu tersebut tidak menyebabkan konsekuensi perubahan perilaku individu. Dengan kata lain, tidak secara keseluruhan dari kompleksitas peraturan perpajakan memberikan dampak perubahan perilaku wajib pajak. Kompleksitas peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan melalui perencanaan pajak, hal ini karena kompleksitas memiliki hubungan erat dengan tingkat perubahan yang tidak direncanakan sebelumnya. Preffer dan Salancik (1978) mengungkapkan bahwa, ketika perubahan yang menimbulkan kompleksitas tersebut dapat dikendalikan maupun diatasi, maka kompleksitas tidak akan muncul dalam lingkungan tersebut.

Forest dan Sheffrin (2002), mengungkapkan kompleks atau tidaknya peraturan perpajakan hanya tergantung persepsi individu tersebut. Ketika individu tidak tahu dan tidak memiliki pengetahuan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, kompleksitas peraturan perpajakan akan timbul. Kompleksitas peraturan perpajakan terjadi, karena adanya perubahan dan penyempurnaan dari peraturan perpajakan yang berlaku. Ketika perencana pajak dari wajib pajak badan memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk memahami peraturan perpajakan yang mengalami perubahan, maka kompleksitas dari peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

Penjelasan di atas, didukung dengan bukti empiris dari penelitian ini. Dari tabel 5.7 demografi responden menunjukkan bahwa, persentase responden yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana 1 (S1) sebesar 79,41%. Kemudian, dari tabel tersebut, persentase responden yang telah mengikuti pendidikan informal pajak baik brevet a, b, dan c sebesar 68,91%. Angka tersebut mengindikasikan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki pengetahuan yang baik dilihat dari latar belakang pendidikan formal dan informal terkait dengan perpajakan di Indonesia. Dari tabel tersebut, usia responden dari penelitian ini didominasi oleh usia angkatan kerja yang berkisaran dari 30-40 tahun, dengan persentase sebesar 59,24%. Usia tersebut merupakan usia angkatan kerja yang sudah cukup pengalaman dan matang dalam pengambilan keputusan.

Selain itu, data responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden sebesar 73,10% sudah bekerja selama 3-5 tahun, artinya staf pajak maupun *tax professional* yang menjadi responden dalam penelitian ini sudah

cukup pengalaman kerja di bidang perpajakan. Pengalaman dan pengetahuan tersebut, yang mengakibatkan hilangnya kompleksitas dari peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga, kompleksitas peraturan perpajakan tidak mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak badan, karena telah diatasi oleh staf pajak ataupun *tax professional* yang ada dan bekerja di dalam badan atau perusahaan.

Temuan pada penelitian ini, kesulitan yang dialami wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan apa yang tertuang dalam peraturan perpajakan tidak mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Kesulitan tersebut seperti bahasa yang sulit dipahami, persyaratan administrasi perpajakan yang rumit, instruksi atau penjelasan masih belum jelas dan membingungkan, serta masih seringnya terjadi perubahan pada peraturan perpajakan. Namun, dengan adanya kesulitan ataupun ketidakjelasan dan ambiguitas yang timbul dari peraturan perpajakan tersebut, dapat dimanfaatkan guna melaksanakan perencanaan pajak. Wajib pajak yang mengalami kesulitan dapat pula menggunakan jasa *tax professional* untuk menjalankan kewajibannya dengan melakukan praktik perencanaan pajak (Westat, 1980).

Dapat disimpulkan bahwa kompleksitas dari peraturan perpajakan, menyebabkan perilaku tertentu yaitu, perencanaan pajak namun tidak mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak badan. Dalam perilaku wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya, permasalahan akibat perkembangan jaman dan dunia bisnis tidak dapat diatur secara keseluruhan oleh peraturan perpajakan yang ada, sehingga menimbulkan celah-celah yang dimanfaatkan wajib pajak. Perencanaan pajak bukanlah perbuatan melanggar peraturan perpajakan yang berlaku, namun merupakan sebuah proses pengendalian beban pajak dengan memanfaatkan *grey area* dari peraturan

perpajakan yang ada (Syakura, 2014). Kompleksitas peraturan perpajakan dapat diatasi dan dihilangkan dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman yang baik dari staf pajak ataupun *tax professional* yang, sehingga peraturan perpajakan yang kompleks tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui praktik perencanaan pajak oleh wajib pajak badan.

5.4.6 Diskusi Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Melalui Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimiliki dalam melakukan tindakan yang diharapkan. *Self-efficacy* berasal dari perubahan yang bertahap pada kognitif yang kompleks, sosial, linguistik, atau keahlian fisik melalui pengalaman (Bandura dan Adams, 1977). *Self-efficacy* berkaitan dengan kekuatan kepercayaan individu terhadap kemampuan mereka sendiri untuk mengatasi tugas tertentu. Dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi, individu lebih sering terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan bertahan lebih lama dalam upaya mengatasi masalah dengan tingkat keberhasilan yang tinggi, dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah (Gist, 1987).

Dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memberikan bukti empiris bahwa, *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak. Artinya, semakin tinggi *self-efficacy* akan berpengaruh pada semakin tingginya kepatuhan wajib pajak badan, jika praktik perencanaan pajak yang dilakukan semakin tinggi pula. Selain itu, dalam penelitian ini perencanaan pajak merupakan variabel intervening di antara *self-efficacy* wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Melalui pengujian yang telah dilakukan, perencanaan pajak bersifat mediasi sebagian (*Partial Mediation*).

Pertama, penelitian yang dilakukan Puspita (2013) menguji motivasi perencanaan pajak terhadap perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak, yang merupakan pengembangan variabel *self-efficacy* dari penelitian Fallan *et al.* (1995). Penelitian tersebut dilakukan di Malang dan Batu, dengan responden penelitian 140 karyawan akuntansi di hotel-hotel berbintang dan tidak berbintang yang terdapat di dua kota tersebut. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa motivasi penelitian perencanaan pajak, yaitu *self-efficacy* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan melalui praktik perencanaan pajak.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Farida (2013) di Kota Malang dengan teknik penelitian fenomenologi transendental agar dapat mengungkap fenomena terkait dengan alasan wajib pajak melakukan praktik perencanaan pajak. Penelitian yang berupa penelitian kualitatif ini, menemukan lima alasan wajib pajak melakukan perencanaan pajak. Salah satunya adalah tujuan bisnis, untuk meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan agar dapat memaksimalkan laba usaha setelah pajak. Hal ini didasarkan oleh adanya keyakinan dari individu tersebut terkait dengan kemampuan dan keahlian dari wajib pajak dalam melaksanakan perencanaan pajak tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Puspita (2013), menjelaskan bahwa motivasi wajib pajak dalam melakukan perencanaan pajak adalah untuk dapat meminimalkan pajak. Dengan memiliki tingkat keyakinan atas kemampuan dan keahlian yang tinggi dari staf pajak ataupun *tax professional*, praktik perencanaan pajak yang dilakukan tidak melanggar peraturan perpajakan yang ada sehingga, tetap menjadi wajib pajak yang patuh. Praktik perencanaan pajak adalah salah satu cara yang terbaik untuk diterapkan di perusahaan agar dapat mengendalikan keuntungan dari

perusahaan dan memenuhi kewajiban perusahaan kepada stakeholder maupun shareholder, serta kewajiban terhadap negara (Fallan *et al.*, 1995). Perencana pajak dalam perusahaan diberikan tugas untuk melakukan perencanaan pajak tersebut. Dalam melaksanakan tugas tersebut, mereka memiliki kepercayaan dan persepsi terhadap dirinya sendiri untuk dapat melakukan perencanaan pajak dengan benar dan berhasil dalam meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkannya.

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, perencana pajak memiliki *self-efficacy* yang tinggi, meyakini bahwa dalam praktik perencanaan pajak tidak terdapat halangan atau permasalahan yang berarti karena dapat diatasi dengan kemampuan dan ketekunannya. Selain itu, dengan *self-efficacy* yang tinggi memiliki keyakinan dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu lainnya dalam perencanaan pajak. Dengan kata lain, keyakinan diri (*Self-Efficacy*) yang tinggi melatarbelakangi berhasilnya praktik perencanaan pajak sehingga, kepatuhan wajib pajak pun tercipta dari tingkat *self-efficacy* yang tinggi.

Berkaitan dengan teori perilaku terencana, perencana pajak yang mendapatkan tugas untuk perencanaan pajak memiliki kepercayaan dan persepsi terhadap dirinya sendiri bahwa dapat melakukan perencanaan pajak dengan benar dan berhasil dalam meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkannya. Perencana pajak yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi, meyakini bahwa dalam praktik perencanaan pajak tidak terdapat halangan atau permasalahan yang berarti. Perencana pajak juga memiliki ketekunan dalam melakukan praktik perencanaan pajak dan memiliki kemantapan atas kemampuannya dalam menyelesaikan perencanaan pajak. Selain itu, dengan *self-efficacy* yang tinggi memiliki keyakinan dapat menyelesaikan tugas-tugas

tertentu lainnya dalam perencanaan pajak. Sehingga, wajib pajak badan tetap menjadi wajib pajak yang patuh.

5.4.7 Diskusi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Melalui Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

Pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak akan memperkuat kesediaan mereka untuk mematuhi peraturan pajak, kebijakan pajak dan berkontribusi terhadap pemenuhan pembayaran pajak di semua lini (Alabede *et al.*, 2011). Pelaksanaan pelayanan perpajakan tidak hanya berlandaskan pada pemenuhan dimensi kualitas pelayanan saja namun, bergantung pula pada produktifitas dari administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang berkualitas harus ditunjang dengan kebijakan dasar terkait dengan kepegawaian (Zain, 2005:377). Kompetensi, keahlian, pengetahuan dan kesadaran aparatur pajak dibutuhkan dalam memberikan solusi maupun informasi yang berguna kepada para wajib pajak.

Hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, memberikan bukti empiris bahwa, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan akan berpengaruh pada semakin tingginya kepatuhan wajib pajak badan, jika praktik perencanaan pajak yang dilakukan semakin tinggi pula. Selain itu, dalam penelitian ini perencanaan pajak merupakan variabel intervening di antara kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Melalui pengujian yang telah dilakukan, perencanaan pajak bersifat mediasi sebagian (*Partial Mediation*). Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang memberikan hasil empiris bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap

perencanaan pajak dan kepatuhan wajib pajak yang diwakili oleh para staf pajak atau *tax professional*.

Pertama, penelitian yang dilakukan Alabede *et al.* (2011) yang dilakukan di Nigeria. Pada penelitian tersebut mengintegrasikan faktor ekonomi, sosial, psikologis dan budaya ke dalam satu model komprehensif, yaitu model Fischer. Faktor-faktor tersebut untuk menjelaskan keganjilan situasional dan lingkungan di Nigeria dan untuk pemahaman yang lebih baik tentang perilaku kepatuhan wajib pajak. Responden dalam penelitian tersebut adalah wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut memberikan bukti empiris bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2014) yang menguji kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut dilakukn di Denpasar, Bali dan sebanyak 100 wajib pajak badan yang memiliki usaha di bidang perhotelan. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas dari pelayanan aparaturnya pajak yang memberikan kepuasan bagi wajib pajak akan mengakibatkan wajib pajak dengan senang hati dan sadar untuk menjadi wajib pajak yang patuh (Puspita, 2013). Melalui perencanaan pajak pula, kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan layanan yang diberikan, informasi terkait peraturan perpajakan maupun prosedur-prosedur lain, akan membantu wajib pajak dalam melaksanakan perencanaan pajak sesuai koridor peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Sanjaya (2014), dengan memberikan pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kesadaran tanggung jawab wajib pajak dalam melakukan

kewajiban perpajakannya. Dampaknya adalah terjadinya peningkatan penerimaan negara di sektor perpajakan, karena kepatuhan semakin meningkat.

Berkaitan dengan teori perilaku terencana, kualitas pelayanan perpajakan yang baik dan berkualitas akan memperkuat kesediaan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Selain itu, wajib pajak juga akan merasa sadar bahwa kewajiban perpajakan yang dilakukan memiliki hasil yang positif. Wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan aparat pajak akan memiliki keyakinan bahwa orang di sekitarnya, yaitu aparat pajak maupun pemerintah menginginkan dan mendukung wajib pajak melakukan kewajibannya tersebut (Pramushinta dan Siregar, 2011). Hal ini berkaitan dengan determinan sikap atas perilaku dan norma subjektif yang ada pada teori perilaku terencana. Wajib pajak yang merasa kualitas pelayanan perpajakan tidak memuaskan, cenderung lalai dan melakukan praktik perencanaan pajak tidak sesuai atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Jika hal tersebut terjadi, akan memberikan pengaruh yang signifikan kepada tingkat kepatuhan wajib pajak karena, perencanaan pajak yang dilakukan mengarah kepada penggelapan pajak (*Tax Evasion*).

5.5 Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian terbagi menjadi implikasi teoritis, implikasi praktik, dan implikasi kebijakan. Dari hasil empiris penelitian ini, implikasi teoritis yang disimpulkan yaitu, teori perilaku terencana dapat menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak badan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik eksternal maupun internal dari wajib pajak badan. Faktor eksternal dalam penelitian ini adalah kompleksitas peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan, sedangkan faktor internal dalam penelitian ini adalah *self-efficacy*

dari wajib pajak badan. Dengan menggunakan teori ini dapat menjelaskan perilaku wajib pajak untuk patuh ataupun tidak. Teori ini juga dapat mengetahui penyebab wajib pajak berperilaku tertentu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yaitu dengan melakukan perencanaan pajak (*Tax Planning*). Hasil penelitian ini, memberikan bukti empiris bahwa (1) kompleksitas peraturan pajak, *self-efficacy* wajib pajak dan kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh positif terhadap perencanaan pajak, (2) kompleksitas peraturan pajak tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) *self-efficacy* wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif, secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, serta (4) perencanaan pajak (*Tax Planning*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil empiris penelitian ini dapat disimpulkan implikasi praktik bagi Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama, maupun aparatur pajak lainnya adalah untuk melakukan evaluasi tentang faktor kepatuhan wajib pajak badan lebih lanjut. Dalam hal ini evaluasi tersebut dapat dilakukan terhadap peraturan perpajakan yang ada, terutama terkait dengan bias dari peraturan perpajakan maupun batasan-batasan dan koridor dalam praktik perencanaan pajak bagi wajib pajak. Temuan pada penelitian ini, wajib pajak merasa mengalami kesulitan dalam memahami dan melaksanakan apa yang tertuang dalam peraturan perpajakan. Penyebabnya adalah bahasa, persyaratan administrasi perpajakan, instruksi atau penjelasan yang termuat pada formulir pajak masih belum jelas dan membingungkan, serta masih seringnya terjadi perubahan pada peraturan-peraturan perpajakan.

Selain itu, dapat dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh aparaturnya, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dirasa penting karena, mengingat aparaturnya berinteraksi langsung dengan wajib pajak. Dalam temuan penelitian ini wajib pajak merasakan bantuan yang diberikan oleh aparaturnya yang memiliki kompetensi yang baik sangat bermanfaat bagi pemenuhan kewajibannya. Kemudian, implikasi praktik bagi wajib pajak badan dalam upayanya melakukan praktik perencanaan pajak, Wajib pajak perlu mengetahui hak dan kewajibannya dan akan memberikan gambaran untuk menggunakan staf keuangan ataupun menggunakan jasa konsultan pajak yang kompeten dalam melakukan perencanaan pajak agar tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

Implikasi kebijakan yang dihasilkan dari bukti empiris penelitian ini adalah memberikan informasi dan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengambil kebijakan terkait dengan perubahan peraturan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan di Indonesia, karena keduanya memiliki pengaruh yang besar bagi kepatuhan wajib pajak. Perubahan-perubahan tersebut diharapkan dapat mengarah kepada penyederhanaan peraturan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Kebijakan lain sebagai implikasi dari penelitian ini adalah Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan perhatian lebih terhadap sumber daya manusia yang ada di dalam Direktorat Jenderal Pajak. Peningkatan kompetensi dan pengetahuan aparaturnya sangat dibutuhkan, agar dapat menjadi sebuah organisasi yang lebih efektif, efisien kredibel dan terpercaya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini melakukan pengujian faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di Samarinda, dengan perencanaan pajak sebagai variabel *intervening*. Hasil dari penelitian ini memberikan dan menunjukkan bukti empiris bahwa, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh perencanaan pajak (*Tax Planning*), *self-efficacy* dan kualitas pelayanan. Sedangkan, kompleksitas peraturan perpajakan tidak mempengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak. Kemudian, perencanaan pajak dipengaruhi oleh kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* dan kualitas pelayanan.

Perencanaan pajak juga terbukti memediasi secara sempurna (*Complete Mediation*) pengaruh kompleksitas peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Perencanaan pajak juga memediasi secara sebagian (*Partial Mediation*) pengaruh *self-efficacy* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Perencanaan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak badan, dipengaruhi oleh kompleksitas peraturan perpajakan yang berlaku sehingga, menimbulkan bias dari peraturan perpajakan dan kemudian dimanfaatkan oleh wajib pajak badan untuk melakukan praktik perencanaan pajak. Perencanaan pajak juga dipengaruhi oleh seberapa besar keyakinan individu terhadap kemampuan diri sendiri (*Self-Efficacy*) dalam melakukan praktik perencanaan pajak agar tidak menjadi sebuah pelanggaran pajak atau penggelapan pajak.

Selain itu, dengan tingginya kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh aparaturnya akan mempermudah wajib pajak badan dalam melakukan praktik perencanaan pajak.

Perencanaan pajak (*Tax Planning*) mempengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak badan. Perencanaan pajak sebagai usaha yang dilakukan oleh wajib pajak agar memiliki pengendalian atas beban pajak dan tetap mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Tindakan tersebut merupakan tindakan yang sah dan juga tidak melanggar hukum. Dalam praktiknya dapat dilakukan dengan memanfaatkan pengecualian pajak, potongan-potongan pajak, atau pengurangan pajak yang diperkenankan, pengukuhan diri sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) sehingga dapat mengkreditkan pajak masukan, dan pemilihan bentuk usaha yang tepat. Perencanaan pajak (*Tax Planning*) yang dapat dikatakan baik adalah perencanaan pajak yang tidak hanya meminimalkan beban pajak saja namun, juga dapat meminimalkan resiko atas pajak dan resiko bisnis yang ada dengan memanfaatkan celah-celah atau *loopholes* dalam peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian praktik perencanaan yang baik mempengaruhi seberapa besar kepatuhan wajib pajak yang ada.

Kompleksitas peraturan pajak tidak mempengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak (WP) melalui perencanaan pajak. Hal tersebut terjadi karena kompleksitas memiliki kaitan yang erat dengan tingkat perubahan. Ketika perubahan-perubahan atas peraturan perpajakan dapat diatasi, maka kompleksitas dari peraturan perpajakan akan hilang. Dengan tingkat pengetahuan dan pengalaman yang baik dari staff pajak ataupun *tax professional* yang dimiliki

wajib pajak badan, akan menghilangkan kompleksitas dari peraturan perpajakan dan tidak mempengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak badan.

Self-efficacy berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui perencanaan pajak. Perencana pajak yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi, meyakini bahwa dalam praktik perencanaan pajak tidak terdapat halangan atau permasalahan yang berarti. Perencana pajak juga memiliki ketekunan dalam melakukan praktik perencanaan pajak dan memiliki kemantapan atas kemampuannya dalam menyelesaikan perencanaan pajak.

Selain itu, dengan *self-efficacy* yang tinggi memiliki keyakinan dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu lainnya dalam perencanaan pajak.

Sehingga, wajib pajak badan tetap menjadi wajib pajak yang patuh.

Hasil lainnya dari penelitian ini juga memberikan bukti empiris bahwa, kualitas pelayanan perpajakan yang baik dan berkualitas akan memperkuat kesediaan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Dengan pelayanan yang berkualitas, memberikan keyakinan kepada wajib pajak bahwa pemerintah melalui aparat pajak menginginkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Selain itu, wajib pajak juga akan merasa sadar bahwa kewajiban perpajakan yang dilakukan memiliki hasil yang positif. Wajib pajak yang merasa kualitas pelayanan perpajakan tidak memuaskan, cenderung lalai dan melakukan praktik perencanaan pajak tidak sesuai atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Jika hal tersebut terjadi, akan memberikan pengaruh yang signifikan kepada tingkat kepatuhan wajib pajak karena, perencanaan pajak yang dilakukan mengarah kepada penggelapan pajak (*Tax Evasion*).

6.2 Keterbatasan dan Saran Penelitian

Peneliti menyadari bahwa, penelitian ini masih terdapat keterbatasan-keterbatasan dalam pelaksanaannya. Oleh sebab itu, diharapkan peneliti berikutnya dapat memperbaiki dan meminimalisir keterbatasan tersebut. Keterbatasan penelitian ini yaitu, peneliti mengalami kesulitan dalam mengetahui secara rinci terkait data wajib pajak badan. Data diri wajib pajak yang merupakan kerahasiaan yang sulit untuk didapatkan, sehingga peneliti sulit mengetahui apakah responden atau wajib pajak badan, masih dikukuhkan menjadi PKP (Pengusaha Kena Pajak) atau tidak.

Peneliti mengatasi keterbatasan tersebut dengan menanyakan terlebih dahulu kepada responden tentang status wajib pajak badan sebelum pengisian kuesioner. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperoleh data wajib pajak badan lebih mendalam. Kemudian diharapkan peneliti selanjutnya tidak menetapkan kriteria responden yang berstatus PKP saja, namun secara keseluruhan wajib pajak badan sehingga, mendapatkan hasil yang lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50, pp. 179-211.

Ajzen, I dan Driver, B.L. (1992). Application of The Theory of Planned Behavior to Leisure Choice. *Journal of Leisure Research*, 24 (3), pp. 207-224.

Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality, and Behavior*. McGraw-Hill International.

Alabede, J.O., Ariffin, Z.Z., & Idris, K.M. (2011). Determinants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model for Nigeria. *International Research Journal of Finance and Economics*, 78, pp. 121-136.

Andreoni, J., Erard, B., dan Feinstein, J. (1998). Tax Compliance. *Journal of Economic Literature*, 36, pp. 818-860.

Arifin, Gusfahmi. (2016). Perluunya Reformasi Perpajakan. Dikutip dari <http://www.pajak.go.id/content/article/perluunya-reformasi-pajak>. Diakses pada tanggal 11 April 2017 pukul 12:30.

Badan Pusat Statistik. (2016). *Perkembangan Beberapa Indikator Utama Sosial-Ekonomi Indonesia*. Edisi November 2016. BPS-Statistics Indonesia. Jakarta.

Bandura, Albert. (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84 (2), pp. 191-215.

Bandura, A., dan Adams, N. (1977). Analysis of Self-Efficacy Theory of Behavioral Change. *Cognitive Therapy and Research*, 1, pp. 287-310.

Bawazier, Fuad. (2011). Reformasi Pajak di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 8 (1), pp. 1-12.

Bradley, C.F. (1994). *An Empirical Investigation of Factor Affecting Corporate Tax Compliance Behavior*. Dissertation, The University of Alabama, USA.

Brown, Robert E. dan Mazur Mark J. (2003). IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement. *National Tax Journal*, 56 (3), pp. 1-18.

Cronin, J.J dan Taylor, A.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), pp. 55-68.

Damayanti, T. W. (2015). *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak: Tinjauan Berdasarkan Teori Perilaku Terencana dan Teori Psikologi Fiskal dengan Orientasi Ketidakpastian dan Orientasi Religiusitas sebagai Variabel Moderasi*. Disertasi. Malang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya.

Devos, K. (2012). The Impact of Tax Professionals Upon the Compliance Behavior of Australian Individual Taxpayers. *Revenue Law Journal*, 22 (1), Article 2.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (2017). Realisasi APBN Per 31 Desember 2016. Dikutip

<http://www.djpbk.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/lainnya/pengumuman/153-realisasi-apbn/2599-realisasi-apbn-per-31-desember-2016.html>.

Diakses pada tanggal 11 April 2017 Pukul 15:00.

Eden, D. dan Aviram, A. (1993). Self-Efficacy Training to Speed Reemployment: Helping People to Help Themselves. *Journal of Application Psychology*, 78 (3), pp. 352-360.

Fallan, L., Hammervold, R., dan Gronhaug, K. (1995). Adoption of Tax Planning Instruments in Business Organizations: A Structural Equation Modelling Approach. *Scand. Journal Management*, 11 (2), pp. 177-190.

Farida, Nurul. (2013). *Studi Fenomenologi Praktik Tax Planning pada Wajib Pajak Badan*. Tesis. Malang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Forest, A., dan Sheffrin, S. M. (2002). Complexity and Compliance. An Empirical Investigation. *National Tax Journal*, LV (1), pp. 75-88.

Ghozali, I., dan Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang.

Gist, M. E. (1987). Self-Efficacy: Implications for Organizational Behavior and Human Resource Management. *Academy of Management Review*, 12 (3), pp. 472-485.

Hair, J.F, Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., dan Tatham, R.L. (2008). *Multivariate Data Analysis*, 6th Edition., NJ, Pearson Prentice Hall.

Harinurdin, Erwin. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 16 (2), pp. 96-104.

Hartono, J. (2008). *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta: BPF.

Hartono, J. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Hartono, J. dan Abdillah, W. (2016). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPF.

Hidajat, Sjarif. (2004). *Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Tesis. Jakarta. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Hite, P. A dan McGill, G. A. (1992). An Examination of Taxpayer Preference For Aggressive Tax Advice. *National Tax Journal*, 45 (4), pp. 389-403.

James, Simon dan Alley, Clinton, (2002). Tax Compliance, Self-Assesment and Tax Administration. *Journal of Financial and Management in Public Services*, 2 (2), pp. 27-42.

Kariyoto. (2011). *Pengaruh Reformasi Perpajakan, Audit Perpajakan, Kesadaran, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Perpajakan (Studi Pada Kanwil Ditjen Pajak Jawa Timur III Malang)*. Disertasi. Malang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.

Mangoting, Y. (1999). Tax Planning: Sebuah Pengantar Sebagai Alternatif Meminimalkan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1 (1), pp. 43-53.

Martindale, B. C., Koch, B. S., dan Karlinsky, S. S. (1992). The Law Complexity: The Impact of Style. *The Journal of the Business Communication*, 29 (4), pp. 383-400.

Mentayani, Ida., Rusmanto., dan Mail. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8 (2), pp. 40-59.

Milliron, V. (1985). An Analysis of The Relationship Between Tax Equity and Tax Complexity. *The Journal of Accounting Research* 23: pp. 794-816.

Ott, K. (1998). Tax Administration Reform In Transition : The Case of Croatia. *Institute's Journal Financijska Praksa*, 22 (1).

Palupi, Endah. (2010). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat*. Tesis. Jakarta. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing* 49 (4): 41-50.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 29/PMK.01/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Pramushinta dan Siregar, B. (2011). Pengaruh Layanan Fiskus dan Pelaksanaan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Upaya Peningkatan Pajak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5 (2), pp. 173-189.

Puspita, A.F. (2013). *Analisis Keprilakuan Individu Atas Kepatuhan Wajib Pajak Badan: Model Kepatuhan Perpajakan (Studi pada Hotel di Kota Malang dan Batu)*. Tesis. Malang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya.

Rahayu, D.B. (2003). *Hubungan antara Kualitas Layanan Perpajakan dengan Ketaatan Wajib Pajak (Studi Kasus Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta)*. Tesis. Jakarta. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.

Richardson, G. (2006). Determinants of Tax Evasion: A Cross Country Investigation. *Journal of International of Accounting, Auditing, and Taxation*, 15 (2), pp. 150-169.

Sanjaya, I Putu.A.P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7 (1), pp. 207-222.

Sari, Y. Y. (2009). Pengaruh Undang-undang dan Peraturan Pajak, Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak, Kepercayaan Kepada Aparat Pajak, dan Tekanan Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Wajib Pajak Badan di Kota Banjarmasin). Tesis. Malang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Shintia, Dwi. (2017). Tantangan Naikkan Tax Ratio. Dikutip dari website Jawa Pos <https://www.jawapos.com/read/2017/05/22/131766/tantangan-naikkan-tax-ratio>. Diakses pada tanggal 11 April 2017 pukul 13:30.

Siahaan, F.O. (2005). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kepatuhan Tax Professional dalam Pelaporan Pajak Badan pada Perusahaan Industri Manufaktur di Surabaya*. Disertasi. Surabaya. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Singh, V., dan Bhupalan, R. (2001). The Malaysian Self Assessment System of Taxation: Issues and Challenges. *Tax Nasional*, 3rd quarter, pp. 12- 17.

Sitanggang, M.T.P. (2009). *Model Hubungan Kausal Kesadaran Wajib Pajak Badan, Modernisasi Sistem Administrasi Pajak dan Tindakan Penegakan Hukum di Bidang Perpajakan dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pajak*. Tesis. Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Strader, Jean. dan Fogliasso, Christine E. (1989). An Investigation Of Some Factors Affecting Taxpayer Non-Compliance. *Accounting and Business Research*, 20 (77), pp. 39-46.

Suandy, E. (2011). *Perencanaan Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.

Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Syakura, M.A. (2014). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Badan Atas Penerapan Perencanaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Wajib Pajak Badan di Kota Samarinda)*. Tesis. Malang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Torgler, B., Schaffner, M., and Macintyre, A. (2007). Tax Compliance, Tax Morale, and Governance Quality. *International Studies Program, Working Paper 07-27*. Andrew Young School. Georgia State University.

Watts, R.L. and J.L. Zimmerman. (1990). Positive Accounting Theory; A Ten Year Perspective. *Accounting Review*. 65 (1), pp. 131-156.

Westat. (1980). Individual Income Tax Compliance Factors Study: Qualitative Research Results. *Prepared for the Internal Revenue Service, Contract No. TIR-78-50*.

Zain, Mohammad. (2005). *Manajemen Perpajakan*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.



LAMPIRAN 1**KUESIONER PENELITIAN****Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i**

Penelitian ini mengangkat topik mengenai kepatuhan wajib pajak badan dengan mengambil responden berupa staf bagian pajak atau ahli pajak (tax professional) wajib pajak badan. Penelitian ini mencoba menganalisis pengaruh faktor kompleksitas peraturan perpajakan, *self-efficacy* wajib pajak badan, kualitas pelayanan perpajakan serta perencanaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini sifatnya untuk keperluan pendidikan. Dalam penelitian ini, nama perusahaan maupun data-data mengenai perusahaan serta jawaban yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan di kuesioner ini tidak akan dipublikasikan. Kerahasiaan data Bapak/Ibu/Saudara/i terjamin sehingga tidak akan diketahui orang lain. Oleh karena itu dimohon kejujuran dari Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian dalam menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih banyak atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian karena telah berpartisipasi untuk mengisi kuesioner ini. Semoga kontribusi Bapak/Ibu/Saudara/i dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan di Indonesia.

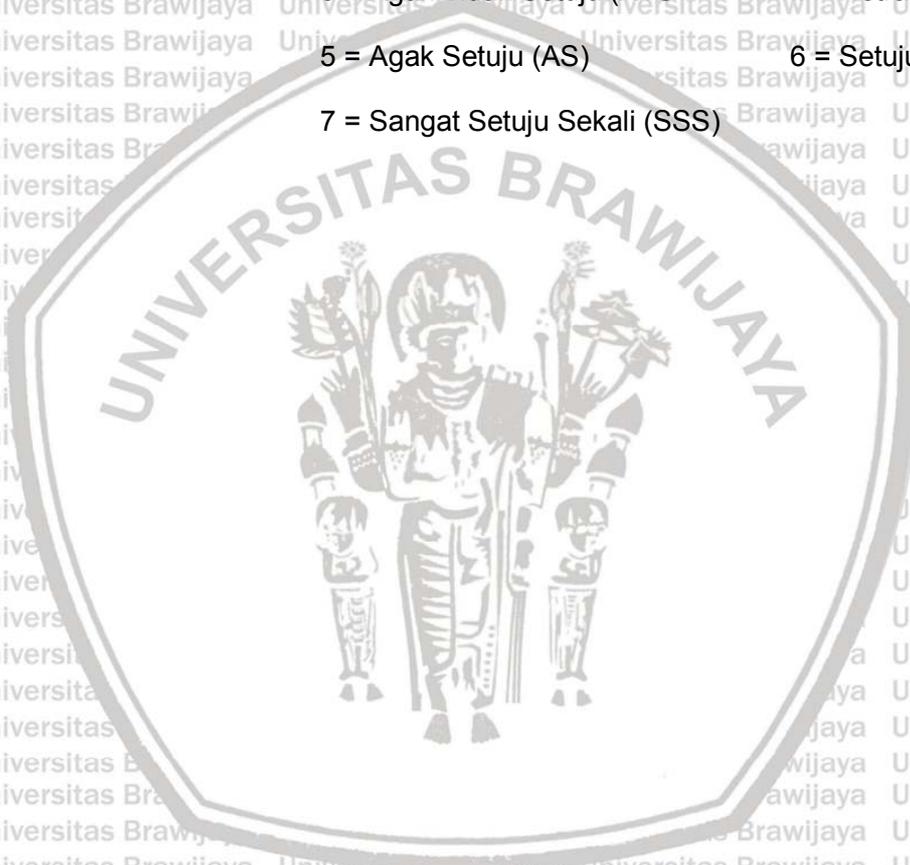
Hormat Saya,

Peneliti

HENDRA SANJAYA KUSNO

Seluruh item pertanyaan dalam kuesioner ini dibuat dengan skala Likert 1 sampai dengan 7. Harap beri tanda silang (X) atau lingkari jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap sesuai dengan pendapat anda masing-masing

- Keterangan :**
- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) | 2 = Tidak Setuju (TS) |
| 3 = Agak Tidak Setuju (ATS) | 4 = Netral (N) |
| 5 = Agak Setuju (AS) | 6 = Setuju (S) |
| 7 = Sangat Setuju Sekali (SSS) | |



KUESIONER

1. Kompleksitas Peraturan Perpajakan

No.	Pertanyaan	STS	TS	ATS	N	AS	S	SSS
1	Perlu diadakan penyederhanaan baik dari segi perhitungan maupun bahasa dalam Undang-undang dan peraturan pajak yang berlaku							
2	Kosa kata maupun bahasa yang digunakan dalam peraturan perpajakan sulit untuk dipahami							
3	Seringnya terjadi perubahan pada undang-undang dan peraturan pajak menyulitkan wajib pajak untuk memahami dan juga melaksanakannya							
4	Instruksi atau penjelasan yang termuat dalam formulir pajak belum jelas dan membingungkan							
5	Banyaknya formulir pajak yang perlu diisi menyulitkan wajib pajak							

2. Self-Efficacy Wajib Pajak

No.	Pertanyaan	STS	TS	ATS	N	AS	S	SSS
1	Saya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang handal dalam perpajakan							
2	Saya memahami instrument-instrumen dalam perpajakan.							
3	Saya dapat menyelesaikan hambatan dan masalah yang muncul dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.							

4	Saya dapat memaksimalkan penggunaan peraturan perpajakan secara efektif dalam perpajakan								
5	Saya memahami peraturan perpajakan yang berlaku.								
6	Saya memahami resiko jika tidak menjalankan kewajiban perpajakan dan menjadi wajib pajak yang tidak patuh.								

3. Kualitas Pelayanan Perpajakan

No.	Pertanyaan	STS	TS	ATS	N	AS	S	SSS
1	Pelayanan perpajakan sudah baik dan sesuai dengan harapan							
2	Prosedur administrasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mudah dilakukan karena adanya bantuan aparatur pajak							
3	Aparatur pajak telah memiliki kedisiplinan, kemampuan dan perilaku yang baik dalam melayani wajib pajak							
4	Pelayanan yang ada memberikan kenyamanan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan							
5	Aparatur pajak memiliki kejujuran dalam memberikan pelayanan dan arahan kepada wajib pajak							
6	Aparatur pajak telah melakukan penyuluhan dan arahan dengan baik							

4. Perencanaan Pajak

No.	Pertanyaan	STS	TS	ATS	N	AS	S	SSS
1	Usaha wajib pajak untuk meminimalkan pajak yang dibayarkan melalui perencanaan pajak merupakan hal yang wajar dan legal							
2	Perencanaan pajak merupakan salah satu bentuk kepatuhan wajib pajak karena tidak melanggar peraturan pajak							
3	Adanya celah-celah dalam peraturan perpajakan dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk melakukan perencanaan pajak							
4	Perencanaan pajak dilakukan untuk mengendalikan arus kas perusahaan							
5	Besarnya beban pajak yang dibayar perusahaan harus diminimalkan							
6	Usaha wajib pajak untuk meminimalkan pajak yang dibayarkan melalui perencanaan pajak merupakan hal yang tidak wajar							

5. Kepatuhan Wajib Pajak

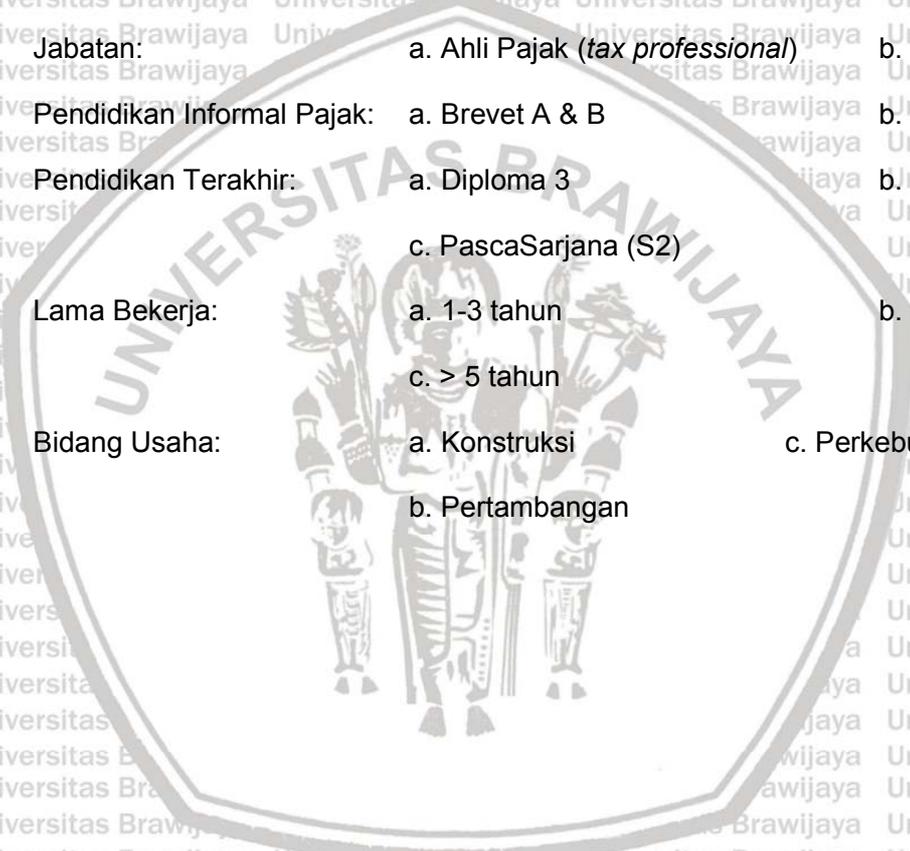
No.	Pertanyaan	STS	TS	AS	N	AS	S	SSS
1	Setiap perusahaan atau badan usaha seharusnya mengurus kepemilikan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dengan kesadaran sendiri							

2	Penyampaian SPT yang tepat waktu merupakan cerminan wajib pajak yang patuh								
3	Membayar pajak harus dilakukan secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun								
4	Penyampaian SPT harus dengan perhitungan yang benar dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku								

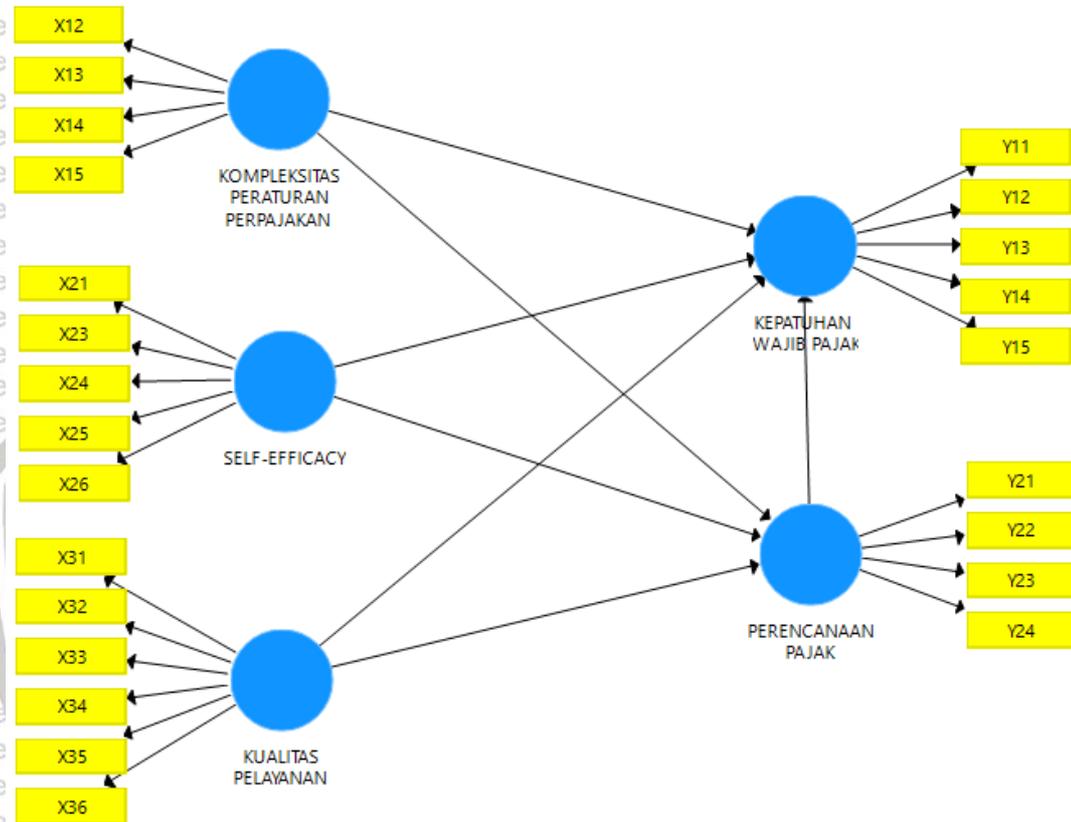


DATA DOMOGRAFI RESPONDEN

- Usia Responden: a. Kurang dari 30 tahun c. > 41 Tahun
 b. 30 – 40 tahun
- Jenis Kelamin: a. Laki-laki b. Perempuan
- Jabatan: a. Ahli Pajak (*tax professional*) b. Staf Pajak
- Pendidikan Informal Pajak: a. Brevet A & B b. Brevet A,B & C
- Pendidikan Terakhir: a. Diploma 3 b. Sarjana (S1)
 c. PascaSarjana (S2)
- Lama Bekerja: a. 1-3 tahun b. 2 – 5 tahun
 c. > 5 tahun
- Bidang Usaha: a. Konstruksi c. Perkebunan
 b. Pertambangan



LAMPIRAN 2



LAMPIRAN 3 – OUTER LOADINGS
PILOTTEST SEBELUM PENGHAPUSAN INDIKATOR

	Latent Variable 1	Latent Variable 2	Latent Variable 3	Latent Variable 4	Latent Variable 5
X11	0,489				
X12	0,606				
X13	0,860				
X14	0,817				
X15	0,858				
X21		0,573			
X22		0,480			
X23		0,805			
X24		0,725			
X25		0,886			
X26		0,809			
X31			0,808		
X32			0,739		
X33			0,818		
X34			0,770		
X35			0,755		
X36			0,732		
Y11				0,730	
Y12				0,789	
Y13				0,842	
Y14				0,629	
Y15				0,583	
Y21					0,825
Y22					0,748
Y23					0,764
Y24					0,571



LAMPIRAN 4 – OUTER LOADINGS
PILOTTEST SETELAH PENGHAPUSAN INDIKATOR

	Latent Variable 1	Latent Variable 2	Latent Variable 3	Latent Variable 4	Latent Variable 5
X12	0,687				
X13	0,874				
X14	0,826				
X15	0,868				
X21		0,623			
X23		0,781			
X24		0,754			
X25		0,879			
X26		0,786			
X31			0,819		
X32			0,719		
X33			0,812		
X34			0,759		
X35			0,776		
X36			0,740		
Y11				0,800	
Y12				0,664	
Y13				0,589	
Y14				0,774	
Y15				0,641	
Y21					0,886
Y22					0,866
Y23					0,566
Y24					0,821



LAMPIRAN 4 – Construct Reliability and Validity

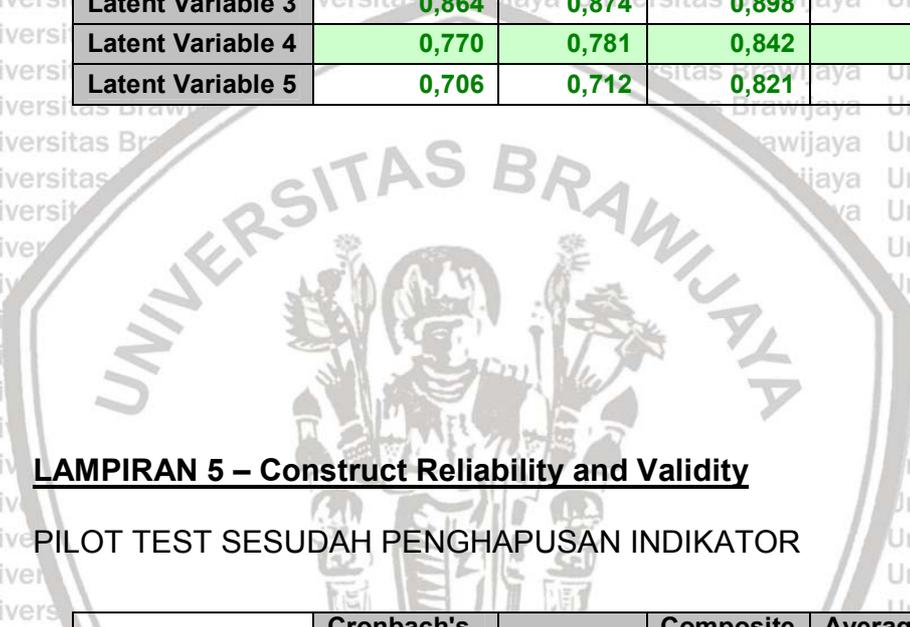
PILOTTEST SEBELUM PENGHAPUSAN INDIKATOR

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Latent Variable 1	0,794	0,845	0,854	0,550
Latent Variable 2	0,824	0,888	0,866	0,529
Latent Variable 3	0,864	0,874	0,898	0,595
Latent Variable 4	0,770	0,781	0,842	0,520
Latent Variable 5	0,706	0,712	0,821	0,538

LAMPIRAN 5 – Construct Reliability and Validity

PILOT TEST SESUDAH PENGHAPUSAN INDIKATOR

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Latent Variable 1	0,836	0,832	0,889	0,668
Latent Variable 2	0,826	0,877	0,877	0,591
Latent Variable 3	0,864	0,865	0,898	0,596
Latent Variable 4	0,745	0,723	0,824	0,587
Latent Variable 5	0,793	0,756	0,870	0,632



LAMPIRAN 6 – OUTER LOADINGS
HASIL PENGOLAHAN DATA PENELITIAN

	Latent Variable 1	Latent Variable 2	Latent Variable 3	Latent Variable 4	Latent Variable 5
X12	0,610				
X13	0,865				
X14	0,843				
X15	0,875				
X21		0,606			
X23		0,782			
X24		0,739			
X25		0,885			
X26		0,806			
X31			0,806		
X32			0,725		
X33			0,808		
X34			0,757		
X35			0,766		
X36			0,728		
Y11				0,782	
Y12				0,668	
Y13				0,729	
Y14				0,704	
Y15				0,665	
Y21					0,867
Y22					0,835
Y23					0,579
Y24					0,740



LAMPIRAN 7 – Construct Reliability and Validity

HASIL PENGOLAHAN DATA PENELITIAN

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Latent Variable 1	0,827	0,893	0,879	0,650
Latent Variable 2	0,825	0,853	0,877	0,591
Latent Variable 3	0,859	0,863	0,895	0,586
Latent Variable 4	0,755	0,761	0,835	0,505
Latent Variable 5	0,751	0,772	0,845	0,581

