

Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel *Intervening* (Survey Pada KPP Pratama Manado)

JONES M. KARWUR¹, JULLIE J. SONDAKH², LINTJE KALANGI³

Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi
Email: joneskarwur5@gmail.com¹, julliesondakh@yahoo.com², lintjekalangi@yahoo.com³

Abstract. *This study analyzes the influence of the variables contained in the Theory of Planned Behavior, namely attitudes towards behavior, subjective norms, perceived behavioral control on taxpayer compliance with intention as an intervening variable. This study also examines whether trust in the government affects the tax compliance of individual taxpayers. The sample of this research is taxpayers registered at KPP Pratama Manado with the criteria of individual non-employee taxpayers or those whose taxes are not deducted by third parties. The research design was a survey and questionnaires were used as the instrument. The sample size is 115 individual taxpayers. The test tool used is Partial Least Square (PLS) with the help of the SmartPLS program. The results of hypothesis testing show that subjective norms, perceived behavioral control and trust in the government have a direct effect on taxpayer compliance, while attitudes towards behavior do not have a direct effect on taxpayer compliance. The results of the study also show that the perceived attitude towards behavior, subjective norms and behavioral control affect the tax compliance behavior intention. The final test result shows that intention has an effect on taxpayer compliance.*

Keywords: *attitude towards behavior, subjective norms, perceived behavior control, trust in government, intention, taxpayer compliance.*

Abstrak. *Penelitian ini menganalisis pengaruh variabel-variabel yang terdapat dalam Theory of Planned Behavior, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan niat sebagai variabel intervening. Penelitian ini juga menguji apakah kepercayaan pada pemerintah mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Manado dengan kriteria wajib pajak orang pribadi non karyawan atau yang pajaknya tidak dipotong oleh pihak ketiga. Desain penelitian adalah survei dan instrument yang digunakan adalah kuisisioner. Jumlah sampel sebanyak 115 wajib pajak orang pribadi. Alat uji yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dengan bantuan program SmartPLS. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan kepercayaan pada pemerintah berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan wajib pajak. Hasil studi juga menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap niat perilaku kepatuhan pajak. Hasil pengujian terakhir adalah niat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.*

Kata Kunci: *sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan, kepercayaan pada pemerintah, niat, kepatuhan wajib pajak.*

Pendahuluan

Pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya yang ditetapkan berdasarkan undang-undang. Pungutan tersebut tidak memberikan kontraprestasi secara langsung dari negara kepada pembayar pajak. Pajak sebagai sumber penerimaan negara berperan penting untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Hal ini dikarenakan pajak merupakan penyumbang penerimaan negara yang paling besar. Peran pajak bagi negara sangat besar dengan kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN mencapai lebih dari tujuh puluh persen (Direktorat Jenderal Pajak (DJP), 2013).

Indonesia menganut *Self Assesment System* terhadap perpajakannya. Artinya, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri jumlah pajak terhutang, memperhitungkan jumlah pajak yang sudah dibayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online yang sudah dibuat oleh pemerintah (*e-filing*). Peran pemerintah dalam sistem pemungutan pajak ini adalah sebagai pengawas dari wajib pajak (DJP, 2009).

Self Assesment System mengharuskan wajib pajak bersifat aktif dalam hal menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya. Disamping itu wajib pajak terdorong untuk memahami dengan baik sistem perpajakan yang berlaku. Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya maka wajib pajak akan mendapatkan konsekuensi yang berat berupa denda atau kenaikan jumlah pajak terutang serta yang lebih berat yaitu pidana pajak. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan wajib pajak akan lebih patuh memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya.

Kelemahan dari sistem ini yaitu sistem ini juga dapat memberikan biaya tambahan kepada wajib pajak karena banyak mengorbankan waktu, usaha dan biaya seperti untuk membayar jasa konsultan pajak, wajib pajak dihadapkan pada keterbatasan informasi mengenai perubahan perpu perpajakan yang berlaku, dan dalam pelaksanaannya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan bahkan bisa disalahgunakan. Hal ini menyebabkan banyak wajib pajak yang sengaja tidak patuh dan kesadaran wajib pajak rendah terhadap kewajibannya bahkan enggan membayar pajak.

Salah satu cara untuk mengetahui bahwa tingkat kepatuhan pajak masih rendah yaitu dengan melihat persentase *tax ratio* suatu negara atau wilayah. *Tax ratio* itu sendiri adalah perbandingan penerimaan pajak terhadap produk domestik bruto (PDB). Artinya jika realisasi penerimaan dari sektor pajak dalam satu tahun fiskal rendah atau tidak mencapai target akan membuat *tax ratio* juga menjadi kecil.

Fenomena rendahnya kepatuhan pajak juga terjadi di Propinsi Sulawesi Utara. Rasio pajak terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di Provinsi Sulawesi Utara pada tahun 2017 hanya mencapai 4,49% mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 4,74%. Hal ini disampaikan oleh Kepala Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Sulut, Sulaimansyah. Pernyataan ini didukung oleh Kepala Kanwil Dirjen Pajak Suluttenggo Malut, Agustin Vita Avantin yang menyebutkan bahwa pendapatan pajak di Sulut masih cukup rendah (Herviansyah, 2018).

Berdasarkan data yang diambil dari Bidang Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado pada bulan Oktober 2019 menunjukkan realisasi penerimaan pajak dari tahun 2015 sampai dengan akhir September 2019 tidak pernah mencapai target yang diharapkan. Berdasarkan data yang didapat dari Bidang Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado bulan Oktober 2019 menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan datang melapor pajaknya sebelum jatuh tempo setiap tahunnya masih sangat rendah. Dari data menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Manado yang lapor SPT sebelum jatuh tempo selang tiga tahun terakhir hanya berkisar 20 s/d 25 % saja. Hal ini menunjukkan bahwa *Self Assesment System* yang diterapkan pemerintah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak belum mencapai hasil yang diharapkan.

Kepatuhan pajak diartikan sebagai kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan secara baik dan benar. PMK No 74/PMK.03/2012 menjelaskan kriteria wajib pajak tertentu yang disamakan sebagai wajib pajak patuh, yaitu tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian dan tidak pernah dipidana. Berdasarkan kriteria-kriteria ini dapat disimpulkan bahwa rendahnya kepatuhan pajak juga

bisa dilihat dari data wajib pajak yang datang melaporkan pajaknya sebelum tanggal jatuh tempo pelaporan pajak setiap tahunnya. Mereka yang melapor sebelum jatuh tempo pelaporan dianggap sebagai wajib pajak yang patuh. Sebaliknya juga bahwa wajib pajak yang melapor pajaknya lewat dari batas waktu pelaporan yang ditetapkan atau bahkan yang tidak melapor dianggap sebagai wajib pajak yang tidak patuh.

Berdasarkan data yang didapat dari Bidang Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado bulan Oktober 2019 menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan datang melapor pajaknya sebelum jatuh tempo setiap tahunnya masih sangat rendah. Dari data pada Tabel 1.2 menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Manado yang lapor SPT sebelum jatuh tempo selang tiga tahun terakhir hanya berkisar 20 s/d 25 % saja. Hal ini menunjukkan bahwa *Self Assesment System* yang diterapkan pemerintah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak belum mencapai hasil yang diharapkan. Fenomena kepatuhan wajib pajak yang masih rendah ini menjadi motivasi pertama peneliti untuk menelaah secara intensif faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Permasalahan terkait rendahnya kepatuhan pajak sangat menarik sehingga para peneliti berusaha melakukan penelitian untuk mencari tahu faktor-faktor apa yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak dari wajib pajak serta bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam mematuhi pajak (*tax compliance*). Kepatuhan yang dimaksud berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam menghitung dengan benar jumlah pajak yang terutang, membayar pajak tepat waktu dan melaporkan semua informasi tepat waktu.

Menurut Witono (2008) kepatuhan merupakan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan yang dimaksud berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam menghitung dengan benar pajak yang terutang, membayar pajak tepat waktu dan melaporkan semua informasi tepat waktu (Oktaviani & Nurhayati, 2015). Dari pengertian ini maka penelitian tentang kepatuhan wajib pajak bisa dilakukan dengan menggunakan teori perilaku.

Motivasi kedua dalam penelitian ini adalah peneliti ingin menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan teori perilaku. Beberapa penelitian terdahulu menggunakan *Theory of Planned Behaviour* dalam melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi. *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yang dipopulerkan oleh Ajzen (1985, 1991, 2005) merupakan pengembangan dari *Theory Reasonable Action* (TRA) yang berhubungan dengan perilaku individu. Teori TRA berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan dalam TPB dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol perilaku yang dipersepsikan. TPB menyatakan bahwa seseorang cenderung berperilaku didasarkan atas hasil evaluasinya bahwa perilakunya akan memberikan hasil positif dan menguntungkan. TPB merupakan prediksi perilaku yang baik karena diseimbangkan oleh niat untuk melaksanakan perilaku. Ajzen (1991:188) dalam TPB memodelkan niat perilaku (*intention*) tergantung pada tiga faktor yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude to behavior*), norma subyektif (*subjective norms*) dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Model TPB digunakan karena mengkaji perilaku yang lebih spesifik, yaitu perilaku untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Atas dasar inilah peneliti memilih untuk menggunakan TPB untuk menjelaskan fenomena atau faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Behavioral belief yang kemudian menghasilkan sikap adalah keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). *Behavioral belief* menjelaskan bahwa perilaku seseorang adalah rasionalitas yaitu akan melakukan hal yang berpengaruh positif dan menguntungkan. *Normative belief* adalah indikator yang menghasilkan norma subyektif adalah pandangan pihak lain berdasarkan norma-norma yang ada dan diyakini dalam suatu masyarakat. *Normative belief* merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Sedangkan, *control belief* yang menghasilkan kontrol perilaku yang dipersepsikan adalah kesadaran seseorang bahwa ada faktor-faktor lain yang mungkin akan menjadi pendorong atau penghambat dia untuk melakukan suatu tindakan. *Control belief* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

TPB merupakan model perilaku berbasis niat (*intention*) yang menjelaskan maksud seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Niat mengindikasikan karakter seseorang yang berupaya dalam merencanakan perilakunya. Teori ini merupakan teori yang dibangun untuk memprediksi dan memahami pengaruh sikap dan motivasi pada perilaku yang bukan di bawah kontrol perilaku individu (Ajzen, 2005:117).

Asumsi dari TPB yaitu bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan berbagai informasi secara sistematis. Selain itu, TPB melihat intensi seseorang untuk berperilaku. Semakin kuat intensi seseorang untuk menampilkan suatu perilaku tertentu, diharapkan semakin berhasil melakukannya. (Icek Ajzen, 1991:181)

Niat (*intention*) yang dijelaskan dalam TPB (Ajzen, 1985;1988;1991) tergantung pada tiga hal penting. Pertama, sikap seseorang terhadap suatu perilaku (*attitude toward behavior*). Kedua, norma subyektif yang melekat pada diri orang tersebut (*subjective norms*) dan yang ketiga adalah kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Niat yang dibentuk dari tiga hal penting tersebut, dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pertama adalah faktor internal berupa norma personal, kedua adalah faktor eksternal berupa norma sosial dan yang ketiga adalah kombinasi antara faktor internal dan faktor eksternal seperti relijiusitas. Tiga faktor tersebut penting untuk menjelaskan perilaku seseorang terkait pemenuhan kewajiban perpajakan.

Motivasi ketiga dalam penelitian ini adalah peneliti ingin memperluas penelitian dengan menambah variabel pada kerangka Teori Planned of Behavior yaitu dengan memodifikasi model penelitian TPB (Icek Ajzen, 1991:182). Modifikasi dilakukan dengan menambah variabel kepercayaan pada pemerintah pada model TPB dan menguji pengaruh langsung pengaruh sikap dan norma subyektif terhadap perilaku kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian ini akan menganalisis dan membahas efek mediasi dari niat pada pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif terhadap perilaku kepatuhan pajak khususnya perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado.

Variabel yang ditambahkan dalam penelitian ini adalah kepercayaan pada pemerintah (*trust in government*) berdasarkan pemahaman *Social Contract Theory* (SCT) yang dipopulerkan oleh Hobbes, Locke, dan Rousseau (2006). SCT juga digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak, jika dikaitkan dengan sikap dan perilaku pemerintah dalam mengelola uang pajak yang mereka bayarkan. Logika yang digunakan yaitu apabila wajib pajak merasa bahwa pemerintah menggunakan uang pajak untuk kepentingan publik maka *trust* wajib pajak kepada pemerintah akan meningkat. Hal ini disebabkan karena wajib pajak memandang bahwa pemerintah mematuhi perjanjian sosial (*social contract*) yang ada. Dengan demikian, mendorong wajib pajak untuk bersikap yang sama yaitu dengan menjadi pembayar pajak yang baik.

Social Contract Theory (SCT) atau teori kontrak sosial yang dipopulerkan oleh Hobbes (1651), Locke (1679) dan Rousseau (1762) secara terpisah, berakar dari pemikiran Socrates dan Plato tentang pentingnya menghindari pemaksaan terkait hubungan antara negara dan warga negara (Hobbes, dkk., 2006). Pajak sebagai kontrak sosial tentulah menjamin hak dan kewajiban wajib pajak di satu pihak dan hak serta kewajiban pemerintah sebagai pemungut pajak di pihak lainnya. Hak wajib pajak ialah mendapatkan keadilan dan kesejahteraan serta rasa aman. Imbangan terhadap hak itu adalah kewajiban, salah satunya berupa membayar pajak sesuai aturan pemerintah. Sebaliknya yang menjadi hak negara atau pemerintah adalah memungut pajak dari warga negara sesuai ketentuan yang berlaku. Pajak yang terkumpul digunakan oleh pemerintah untuk biaya pembangunan dan membiayai kepentingan ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan dan operasional pemerintahan.

Pengalihan sebagian hak wajib pajak kepada negara dalam bentuk uang pajak, sebagaimana menurut SCT diberikan timbal balik oleh pemerintah yang merupakan pihak yang dipercaya oleh warga negara untuk menjamin keamanan dan memenuhi kebutuhan umumnya. Dengan kata lain kontrak sosial pemerintah dan warga negara dalam hal perpajakan mengandung unsur kepercayaan. Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya. Sedangkan kepercayaan dari warga negara adalah percaya dalam hal pengelolaan pajak oleh pemerintah hingga membuat wajib pajak patuh membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan terhadap kesepakatan

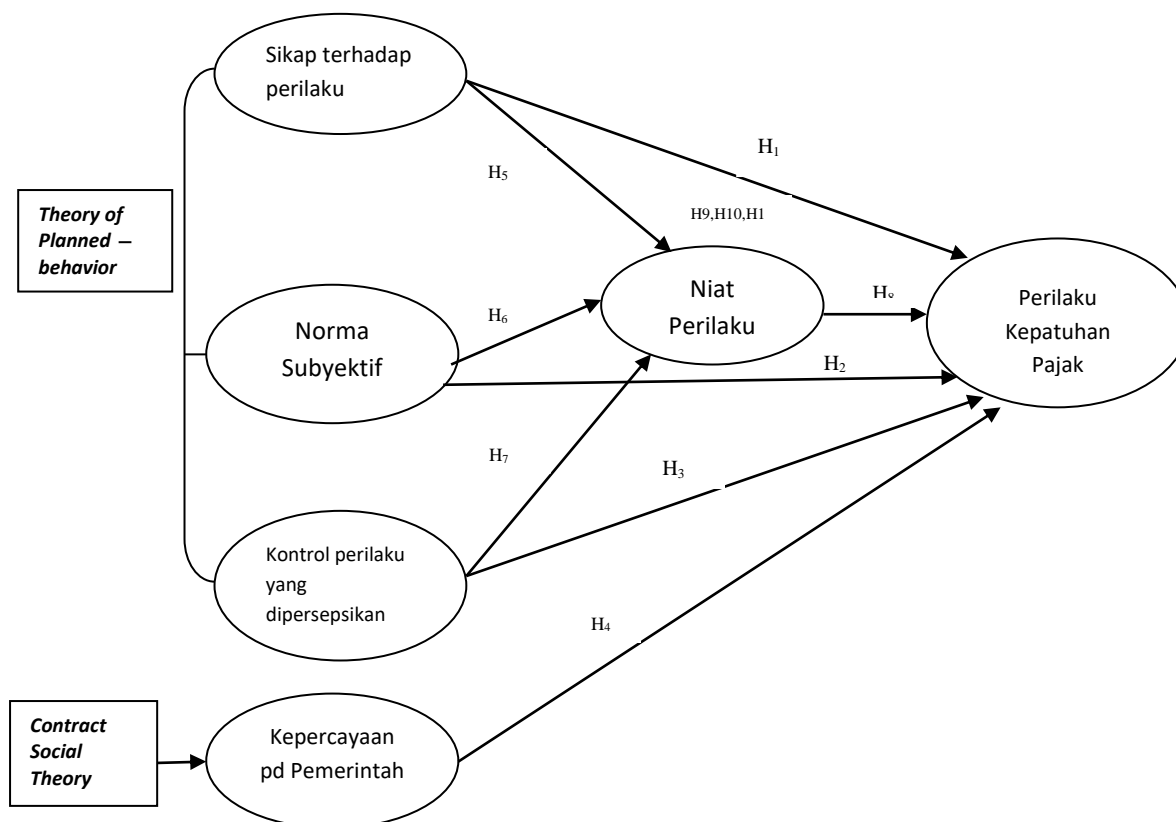
sebagaimana dijelaskan dalam SCT akan mendorong wajib pajak untuk berlaku sama yaitu memenuhi kewajiban pajaknya.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka masalah-masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak
5. Pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap niat
6. Pengaruh norma subyektif terhadap niat
7. Pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap niat
8. Pengaruh niat terhadap kepatuhan wajib pajak
9. Pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak yang di mediasi oleh niat
10. Pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh niat
11. Pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh niat

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan, dan kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dengan niat sebagai variabel *intervening* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Direktur Jenderal Pajak (2013) menyatakan bahwa pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang penting untuk membiayai pembangunan yang sifatnya wajib dan memaksa bagi warga negara yang telah memenuhi syarat subyektif dan objektif. Kriteria kepatuhan pajak yang digunakan oleh DJP sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, yaitu bahwa kepatuhan pajak ditentukan oleh ketepatan wajib pajak dalam menghitung pajak yang terutang, membayar pajak dan melaporkannya secara tepat waktu.

Menurut TPB, sikap personal terhadap perilaku berasal dari kepercayaan tentang konsekuensi dari perilaku tersebut, yaitu keyakinan perilaku (*behavioral belief*). Ajzen (2005) mendefinisikan sikap sebagai disposisi untuk merespons menguntungkan atau tidak menguntungkan benda, orang, institusi, atau suatu kejadian. Sikap positif akan mendorong kepatuhan pajak, sedangkan sikap negatif akan memicu ketidakpatuhan pajak (Marti, Wanjohi, dan Magutu, 2010). Fishbein dan Ajzen (2005), berpendapat bahwa ada dua kelompok dalam pembentukan sikap terhadap perilaku yaitu: *Behavioral belief* adalah keyakinan-keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap perilaku dan merupakan keyakinan yang akan mendorong terbentuknya sikap dan *Evaluation of behavioral belief* merupakan evaluasi positif atau negatif individu terhadap perilaku tertentu berdasarkan keyakinan-keyakinan yang dimilikinya.

Norma subyektif merupakan variabel kedua dari model TPB. Ajzen (1991) menjelaskan norma subyektif sebagai pengaruh rujukan orang lain. Norma subyektif merujuk pada keyakinan seseorang tentang apakah individu atau kelompok tertentu menyetujui atau tidak menyetujui perilaku tertentu yang dilakukan individu dan juga sejauh mana individu termotivasi untuk menyesuaikan diri dengan individu dan kelompok ini. Norma subyektif dapat dinilai secara langsung atau dengan mempertimbangkan keyakinan mendasar (keyakinan rujukan) yang mendasari penilaian individu terhadap norma subyektif.

Ajzen (1991) memberi definisi kontrol perilaku persepsian sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku. Kontrol keperilakuan merupakan keyakinan individu tentang adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku tersebut. Penelitian ini mengukur variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan menggunakan modifikasi indikator dari pemahaman TPB untuk kemampuan kontrol dengan menambahkan indikator *self-efficacy* (efikasi diri) untuk keyakinan diri.

Niat adalah variabel mediasi dalam membentuk perilaku (Icek Ajzen, 1991). Artinya, bahwa secara umum manusia bertindak sesuai dengan niat atau kecenderungan. *Planned behavior* merujuk pada perilaku seseorang yang sifatnya direncanakan berdasarkan informasi yang dia terima atau persepsi mereka atas kondisi yang ada atau kemungkinan yang akan terjadi. Ajzen (2005) mengungkapkan bahwa semakin positif sikap terhadap perilaku, norma subyektif serta kontrol perilaku yang dipersepsikan dari seseorang maka semakin kuat niat orang tersebut untuk memunculkan perilaku tertentu.

Berdasarkan teori kontrak sosial yang didasarkan dari persepsi wajib pajak, kepatuhan dan perilaku wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya akan dipengaruhi oleh seberapa besar tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa uang pajak yang dibayarkan kepada pemerintah digunakan sebagaimana mestinya. Artinya bahwa, semakin tinggi kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Jika pemerintah secara serius membangun infrastruktur, fasilitas umum serta memberikan jaminan keamanan dan kepastian hukum maka sikap tersebut mampu mendorong wajib pajak untuk patuh menjalankan kewajibannya, karena wajib pajak merasa bahwa uang pajak yang dibayarkan akan kembali untuk mereka sendiri.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif karena menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis dan datanya secara umum disajikan dalam bentuk angka-angka yang dihitung melalui uji statistik. Penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk persepsi wajib pajak orang pribadi mengenai instrumen-instrumen yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden tersebut. Ada dua jenis analisis data dalam

penelitian ini yaitu analisis data deskriptif dan analisis data inferensial. Analisis data inferensial dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan program *SmartPLS*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Manado Tahun 2019 sebanyak 177.979 wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling*. Artinya teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan pertimbangan tertentu. Kriteria sampel yang dimaksud adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado yang pajaknya tidak dipotong oleh pihak ketiga atau yang memiliki pekerjaan bebas. Dari data jumlah wajib pajak orang pribadi non karyawan tahun 2019 di KPP Pratama Manado berjumlah 42.038 wajib pajak. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan bahwa jumlah sampel minimum 100 responden, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini lebih banyak dari kriteria yaitu sebanyak 115 responden.

Analisis data inferensial dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan program *SmartPLS*. Tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam analisis data dengan PLS adalah :

1. Membuat diagram jalur

Diagram jalur merepresentasikan pengaruh dari peubah eksogen ke peubah endogen, atau dari peubah endogen ke peubah endogen lainnya. Diagram jalur adalah representasi dari semua hipotesis yang akan diuji. Penelitian ini akan menguji 11 (sebelas) hipotesis yaitu:

- H₁: Sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₂: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₃: Kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₄: Kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₅: Sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap niat
- H₆: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap niat
- H₇: Kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap niat
- H₈: Niat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₉: Sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh niat
- H₁₀: Norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh niat
- H₁₁: Kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh niat

Dari sebelas hipotesis di atas terdapat enam peubah atau variabel, yaitu niat, kepatuhan wajib pajak, sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan, dan kepercayaan pada pemerintah. Diagram jalur dalam penelitian ini akan merepresentasikan semua hipotesis tersebut.

2. Asesmen Model Pengukuran (*Outer Model*)

Asesmen atau evaluasi model pengukuran ditujukan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator reflektif. Pengujian validitas dilakukan dengan tiga jenis validitas, yaitu validitas konvergen *2nd order*, validitas konvergen *1st order*, validitas diskriminan. Perhitungan yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas konstruk adalah *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila *composite reliability* bernilai lebih besar dari 0.7 dan *cronbach's alpha* bernilai lebih besar dari 0.6 maka konstruk tersebut dinyatakan reliabel.

3. Asesmen Model Struktural (*Inner Model*)

Asesmen atau evaluasi model struktural dimaksudkan untuk menganalisis hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung maupun hipotesis pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen. Uji hipotesis perlu ditetapkan nilai *significance level* (α) yaitu 0,05. Hipotesis yang diajukan adalah hipotesis yang mempunyai satu arah, yakni arah positif. Oleh karena itu, uji yang harus dilakukan adalah uji satu ekor (*one-tailed test*). Untuk penelitian ini, jumlah respondennya adalah 115 sehingga berdasar *student-t table* nilai $t_{tabel} = 1,64$ ($\alpha=0,05$).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan beberapa tahap. **Pertama**, menguji pengaruh langsung variabel sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan

kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak. **Kedua**, menguji pengaruh langsung variabel sikap terhadap perilaku, norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap niat. **Ketiga**, menguji pengaruh langsung variabel niat terhadap kepatuhan wajib pajak. **Keempat**, menghitung efek mediasi niat atas pengaruh variabel sikap terhadap perilaku, norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk mengetahui sebuah hipotesis diterima atau ditolak apabila memenuhi dua syarat sebagai berikut:

- 1) Membandingkan t hitung dengan t tabel
 - a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Melihat tingkat signifikansi
 - a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Jika hasil penelitian tidak sesuai arah hipotesis (positif atau negatif) walaupun berada di bawah tingkat signifikansi, maka hipotesis ditolak

Analisis dan Pembahasan

1. Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh langsung digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh secara langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila koefisien jalur bernilai positif dan t statistics $\geq t$ tabel (1.64, dengan alpha 5%) maka dinyatakan adanya pengaruh yang positif variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian hipotesis dapat diketahui melalui tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Eksogen	Endogen	Path Coefficient	Standar d Error	t Statistics
Sikap terhadap Perilaku	Niat	0.275	0.082	3.351
Sikap terhadap Perilaku	Kepatuhan Wajib Pajak	0.083	0.067	1.254
Norma Subyektif	Niat	0.308	0.072	4.276
Norma Subyektif	Kepatuhan Wajib Pajak	0.128	0.054	2.376
Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan	Niat	0.215	0.085	2.526
Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan	Kepatuhan Wajib Pajak	0.248	0.070	3.562
Kepercayaan pada Pemerintah	Kepatuhan Wajib Pajak	0.251	0.061	4.131
Niat	Kepatuhan Wajib Pajak	0.319	0.057	5.623

Berdasarkan pengujian yang tertera dalam tabel 1 dapat diketahui bahwa pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.083 dan t statistic sebesar 1.254. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik $< t$ tabel (1.64). Ini artinya sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis satu (H_1) ditolak.

Pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.128 dan t statistic sebesar 2.376. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik $> t$ tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti hipotesis dua (H_2) diterima.

Pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.248 dan t statistic sebesar 3.562. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik $> t$ tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh

yang positif kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis tiga (H₃) diterima.

Pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.251 dan t statistic sebesar 4.131. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis empat (H₄) diterima.

Pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap niat menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.275 dan t statistic sebesar 3.351. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh positif sikap terhadap perilaku terhadap niat. Dengan demikian, hipotesis lima (H₅) diterima.

Pengaruh norma subyektif terhadap niat menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.308 dan t statistic sebesar 4.276. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif norma subyektif terhadap niat. Dengan demikian, hipotesis enam (H₆) diterima.

Pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap niat menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.215 dan t statistik sebesar 2.526. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap niat. Dengan demikian, hipotesis tujuh (H₇) diterima.

Pengaruh niat terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.319 dan t statistik sebesar 5.623. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan t statistik > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif niat terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis delapan (H₈) diterima.

2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dilakukan dengan tujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh secara tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila koefisien *indirect* bernilai positif dan t statistics \geq t tabel (1.64) maka dinyatakan terdapat pengaruh yang positif variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening. Hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dapat dilihat melalui ringkasan dalam tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Eksogen	Intervening	Endogen	Indirect Coeff.	Standar d Error	t Statistics
Sikap terhadap Perilaku	Niat	Kepatuhan Wajib Pajak	0.088	0.030	2.878
Norma Subyektif	Niat	Kepatuhan Wajib Pajak	0.098	0.029	3.404
Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan	Niat	Kepatuhan Wajib Pajak	0.069	0.030	2.304

Berdasarkan pengujian yang tertera dalam tabel 2 dapat diketahui bahwa pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menghasilkan koefisien *indirect* sebesar 0.088 dan t statistik sebesar 2.878. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien *indirect* bernilai positif dan t statistik > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat. Dengan kata lain, niat mampu memediasi pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan kalau hipotesis sembilan (H₉) diterima. Mengacu pada pengujian pengaruh langsung bahwa sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu niat memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menghasilkan koefisien *indirect* sebesar 0.098 dan t statistik sebesar 3.404. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien *indirect* bernilai positif dan t statistik > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat. Dengan kata lain, niat mampu memediasi pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis sepuluh (H_{10}) diterima. Mengacu pada pengujian pengaruh langsung bahwa norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu niat memediasi sebagian (*partial mediation*) pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat menghasilkan koefisien *indirect* sebesar 0.069 dan t statistics sebesar 2.304. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien *indirect* bernilai positif dan t statistics > t tabel (1.64). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat. Dengan kata lain, niat mampu memediasi pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis sebelas (H_{11}) diterima. Mengacu pada pengujian pengaruh langsung bahwa norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu niat memediasi sebagian (*partial mediation*) pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Dominan

Variabel eksogen yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen dapat diketahui melalui total *coefficient* yang paling besar tanpa memperhatikan tanda koefisien positif atau negatif, sebagaimana tabel 3 berikut:

Tabel 3. Pengaruh Dominan Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen

Eksogen	Intervening	Endogen	Coefficient		
			Direct	Indirect	Total
Sikap terhadap Perilaku		Niat	0.275		0.275
Sikap terhadap Perilaku	Niat	Kepatuhan Wajib Pajak	0.083	0.088	0.171
Norma Subyektif		Niat	0.308		0.308
Norma Subyektif	Niat	Kepatuhan Wajib Pajak	0.128	0.098	0.226
Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan		Niat	0.215		0.215
Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan	Niat	Kepatuhan Wajib Pajak	0.248	0.069	0.317
Kepercayaan pada Pemerintah		Kepatuhan Wajib Pajak	0.251		0.251
Niat		Kepatuhan Wajib Pajak	0.319		0.319

Hasil analisis menginformasikan variabel yang memiliki total *coefficient* terbesar terhadap variabel niat adalah variabel norma subyektif dengan total *coefficient* sebesar 0.308. Dengan demikian norma subyektif merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap niat.

Kemudian variabel yang memiliki total *coefficient* terbesar terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah variabel niat dengan total *coefficient* sebesar 0.319. Dengan demikian niat merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan arah positif meskipun tidak berpengaruh. Artinya semakin baik sikap maka cenderung dapat meningkatkan kepatuhan wajib

pajak. Sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa wajib pajak tidak memiliki keyakinan dan harapan bahwa dirinya dapat berperilaku patuh terhadap pajak.

Merujuk pada *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku adalah merupakan evaluasi yang dilakukan seseorang untuk setuju atau tidak setuju atas suatu perilaku, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado memiliki sikap atau keyakinan yang masih rendah untuk menyetujui keputusan mematuhi kewajiban pajaknya. Hasil pengujian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Bobek dan Hatfield (2003) yang menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Nurwanah, dkk. (2018) yang menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan penjelasan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sikap terhadap perilaku, belum cukup merepresentasikan sikap dari wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, dari hasil analisis nampak masih adanya sebagian responden yang bersikap netral atau masih ragu-ragu terhadap pernyataan bahwa sistem perpajakan saat ini sangat menguntungkan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa responden masih merasa kesulitan dalam memahami sistem perpajakan yang ditetapkan pemerintah.

Sikap terhadap perilaku yang tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak juga disebabkan karena masih ada sebagian responden yang bersikap netral atau ragu-ragu bahwa mereka bersedia membantu menjelaskan kepada rekan-rekan mereka yang belum paham tentang sistem dan tata cara perpajakan. Hasil ini dapat disebabkan karena mereka juga masih belum paham tentang sistem dan tata cara perpajakan sehingga tidak mungkin dapat menjelaskannya kepada rekan-rekan mereka.

Pengaruh Norma Subyektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik norma subyektif wajib pajak maka cenderung dapat meningkatkan perilaku kepatuhan pajak. Artinya, semakin kuat dukungan teman, keluarga, petugas pajak dan media kepada wajib pajak untuk melakukan perilaku kepatuhan pajak maka wajib pajak akan berperilaku patuh terhadap pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bobek dan Hatfield (2003) yang melihat perilaku wajib pajak dari sisi perilaku tidak patuh dengan metode eksperimen. Menurut Bobek dan Hatfield, norma subyektif yang berupa persepsi orang lain seperti teman sejawat, keluarga atau pimpinan berhubungan langsung dengan perilaku wajib pajak untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan.

Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa saran dari keluarga, teman, petugas pajak dan dorongan media cetak/media elektronik/media sosial untuk mematuhi ketentuan perpajakan sangat mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak dari wajib pajak. Wajib pajak menjadi patuh pajak ketika mendapat saran dari teman dan keluarga untuk patuh pajak. Petugas pajak yang memberikan saran dan penjelasan tentang arti pentingnya pajak bagi negara dan bagi masyarakat akan sangat memotivasi wajib pajak untuk patuh pajak. Demikian juga, media cetak/media elektronik/media sosial yang secara tidak langsung memberikan informasi tentang pajak kepada wajib pajak memberikan keyakinan yang kuat bagi wajib pajak untuk patuh pajak.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa motivasi yang kuat dari lingkungan sosial di sekitar wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan berdampak kuat bagi wajib pajak untuk mematuhi pajak. Perilaku kepatuhan wajib pajak terbentuk akibat pengaruh lingkungan sosial yang mematuhi peraturan pajak. Apabila norma subyektif yang timbul dari lingkungan sosial wajib pajak memberikan penilaian yang rendah atau tidak peduli mengenai kewajiban membayar pajak maka wajib pajak akan cenderung berperilaku tidak patuh pajak.

Pengaruh Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi kontrol perilaku yang dipersepsikan oleh wajib pajak maka dapat

meningkatkan perilaku kepatuhan wajib pajak. Artinya, untuk dapat berperilaku patuh pajak, wajib pajak harus memiliki keyakinan diri (*self-efficacy*) yang tinggi bahwa dia dapat berperilaku patuh terhadap pajak. Kontrol perilaku yang dipersepsikan menunjukkan seberapa kuat tingkat kendali yang dimiliki wajib pajak untuk menolak melakukan perilaku tidak patuh seperti memanipulasi hasil perhitungan dan pelaporan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Bobek dan Hatfield (2003) bahwa kontrol perilaku yang dimiliki wajib pajak dapat mengurangi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak. Hasil ini juga mendukung penelitian McSwain dkk.(2008) yang menemukan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan.

Pengaruh positif kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak membuktikan bahwa indikator *self efficacy* yang digunakan untuk mengukur variabel ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. *Self efficacy* terbukti dapat dijadikan indikator pengganti kontrol perilaku yang dipersepsikan dari Ajzen (1991).

Hasil ini memberikan bukti bahwa mayoritas wajib pajak pada KPP Pratama Manado memiliki kontrol perilaku yang kuat untuk dapat mewujudkan perilaku patuh pajak. Kontrol perilaku yang merupakan salah satu faktor kendali dalam diri wajib pajak untuk berperilaku patuh. Pemerintah harus melakukan sosialisasi secara kontinyu untuk terus memberikan kesadaran dan keyakinan kepada wajib pajak tentang arti pentingnya pajak bagi negara dan masyarakat. Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan diri (*self-efficacy*) yang tinggi sebagai kontrol perilaku untuk patuh pajak.

Pengaruh Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kepercayaan pada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan pada pemerintah maka cenderung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingginya kepercayaan wajib pajak pada pemerintah direpresentasikan oleh kepercayaan bahwa pemerintah dapat melaksanakan pembangunan saat ini karena masyarakat patuh membayar pajak, pemerintah dapat mengelolah hasil pungutan pajak dengan baik, pemerintah menetapkan program-program yang dapat mensejahterakan rakyat, pemerintah sangat serius memberantas para koruptor dan percaya dengan kinerja pemerintah saat ini.

Hasil penelitian ini mendukung teori kontrak sosial dari Hobbes, dkk. (2006) yang menyatakan bahwa ada kontrak sosial antara pemerintah dan warga negara. Warga negara akan mengalihkan sebagian haknya kepada negara dalam bentuk uang pajak yang akan dikelola oleh pemerintah dan pemerintah memberikan timbal balik berupa jaminan keamanan dan menyediakan berbagai kebutuhan fasilitas umum yang dibutuhkan oleh warga negara. Kepatuhan terhadap kesepakatan ini akan mendorong warga negara sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa ketika wajib pajak percaya bahwa pemerintah melaksanakan tanggung jawabnya dalam melaksanakan pembangunan, mengelolah uang hasil pungutan pajak dengan baik dan memberantas para koruptor maka wajib pajak akan terdorong untuk melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Selain itu, kepercayaan wajib pajak terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh pemerintah dan program-program pemerintah yang dapat mensejahterakan masyarakat akan mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap ketentuan pajak.

Wajib pajak yang percaya bahwa pemerintah akan memanfaatkan hasil pungutan pajak secara bertanggungjawab bagi pembangunan yang akan memberikan manfaat terhadap masyarakat, akan memotivasi perilaku wajib pajak untuk berkontribusi secara sukarela dengan menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya dengan benar dan tepat waktu. Keseriusan pemerintah dalam menindaklanjuti dan memberikan hukuman yang setimpal kepada para koruptor uang negara, juga akan berdampak pada perilaku kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak tidak akan merasa kuatir terhadap pemanfaatan pajak yang dibayarkannya sehingga mendorongnya untuk patuh pajak. Ketidakpercayaan wajib pajak terhadap sistem hukum dan perpajakan memungkinkan turunnya motivasi instrinsik wajib pajak untuk membayar pajak.

Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku Terhadap Niat

Terdapat pengaruh positif sikap terhadap perilaku terhadap niat. Hal ini berarti semakin tinggi sikap terhadap perilaku wajib pajak maka cenderung dapat meningkatkan niat wajib pajak

untuk patuh pajak. Sikap wajib pajak yang direpresentasikan melalui persepsi wajib pajak terkait pernyataan bahwa sistem perpajakan yang ditetapkan pemerintah sangat menguntungkan wajib pajak, selalu berkeinginan untuk membayar pajak sesuai data penghasilan yang benar, membayar pajak sesuai data yang sebenarnya dan bersedia membantu rekan-rekan yang kesulitan memahami ketentuan perpajakan, memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan niat wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Hasil penelitian ini mendukung teori TPB dari Ajzen (1991) yang menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku adalah salah satu prediktor yang membentuk niat untuk berperilaku dari individu. Hal ini memberikan pemahaman bahwa sikap positif wajib pajak yang yakin dan berharap bahwa sistem dan tata cara perpajakan yang ditetapkan pemerintah saat ini memberikan keuntungan bagi wajib pajak, akan membentuk niat wajib pajak untuk berperilaku patuh. Niat berperilaku patuh wajib pajak akan diwujudkan dalam perilaku kepatuhan pajak pada saat wajib pajak akan menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya meskipun niat seseorang belum tentu diwujudkan dalam perilakunya (Ajzen, 2002).

Pengaruh Norma Subyektif Terhadap Niat

Terdapat pengaruh yang positif norma subyektif terhadap niat wajib pajak untuk patuh pajak. Artinya, semakin tinggi norma subyektif wajib pajak maka semakin tinggi niat wajib pajak untuk patuh pajak. Artinya, niat dari wajib pajak dipengaruhi oleh norma-norma dalam lingkungan sosial di sekitar wajib pajak yang diyakininya secara personal.

Norma subyektif dalam *Theory of Planned Behavior* diartikan sebagai persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh sosial sangat mempengaruhi niat individu untuk menampilkan suatu perilaku. Norma sosial yang menyetujui keputusan untuk patuh pajak akan mendorong individu untuk berniat patuh pajak.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar tekanan atau pengaruh lingkungan sosial wajib pajak untuk patuh pajak maka semakin besar niat wajib pajak untuk berperilaku patuh pajak. Lingkungan sosial yang tidak peduli terhadap peraturan pajak akan membentuk niat wajib pajak untuk tidak peduli dengan peraturan pajak. Hasil ini juga menjelaskan bahwa wajib pajak menyetujui harapan dari keluarga, teman, petugas pajak dan dari media untuk berperilaku patuh pajak dan harapan tersebut membentuk niat wajib pajak untuk patuh pajak.

Pengaruh Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Niat

Terdapat pengaruh yang positif kontrol perilaku dipersepsikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh pajak. Artinya, semakin tinggi kontrol perilaku yang dipersepsikan wajib pajak maka semakin tinggi niat wajib pajak untuk patuh pajak. Model TPB menunjukkan bahwa kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap niat. Kontrol perilaku yang dipersepsikan didefinisikan sebagai persepsi seseorang terhadap kesanggupannya dalam melaksanakan suatu perilaku.

Pengaruh positif kontrol perilaku persepsian atau yang dipersepsikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh pajak, membuktikan bahwa indikator *self efficacy* atau efikasi diri dalam dimensi keyakinan diri dan kemampuan kontrol dapat merepresentasikan kontrol perilaku persepsian yang dapat mempengaruhi niat wajib pajak untuk patuh pajak. Wajib pajak mempersepsikan bahwa dia memiliki kontrol yang baik terhadap niat berperilaku patuh pajak dan wajib pajak yakin bahwa dia sanggup berniat patuh pajak.

Kontrol perilaku yang positif dari wajib pajak ditunjukkan melalui persepsi positif terhadap keyakinan diri bahwa wajib pajak tidak mempunyai kesulitan dalam melakukan melaksanakan kewajiban perpajakannya, wajib pajak selalu tahu bagaimana mengatasi situasi yang sulit dalam memenuhi kewajiban pajaknya bahkan untuk mengatasi kesulitan dalam memahami ketentuan dan tata cara perpajakan, wajib pajak biasanya punya banyak ide. Demikian pula, persepsi positif wajib pajak ditunjukkan melalui kemampuan kontrol yang dimilikinya. Wajib pajak akan menanganinya dengan baik ketika dia mendapatkan sanksi perpajakan, wajib pajak dapat mengandalkan kemampuannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan, dan wajib pajak sanggup untuk selalu siap mematuhi kewajiban pajaknya.

Semakin besar persepsi atas kontrol yang dimiliki oleh wajib pajak akan meningkatkan niat wajib pajak untuk patuh pajak. Keyakinan diri yang tinggi dari wajib pajak akan kemampuannya

untuk melaksanakan kewajiban pajaknya akan membentuk niatnya semakin kuat untuk berperilaku patuh pajak.

Pengaruh Niat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Niat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik niat wajib pajak untuk patuh pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Mustikasari menyatakan bahwa manusia bertindak sesuai dengan niat atau tendensinya (Mustikasari, 2007). Hasil ini juga sejalan dengan model TPB yang menempatkan niat sebagai variabel mediasi yang berpengaruh terhadap perilaku.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa wajib pajak memberikan persepsi positif terhadap niat wajib pajak untuk selalu patuh dalam membayar pajak, bertekad untuk terus membayar pajak dan memutuskan untuk tetap membayar pajak pada periode-periode selanjutnya dan juga membuktikan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur niat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberikan pemahaman bahwa semakin besar niat wajib pajak untuk patuh terhadap pajak, akan semakin besar pula kemungkinan wajib pajak menampilkan perilaku kepatuhan pajak. Meskipun menurut Ajzen (2002) bahwa tidak selalu niat seseorang dapat diwujudkan dalam perilakunya, akan tetapi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat wajib pajak yang tercatat pada KPP Pratama Manado untuk patuh pajak dapat diwujudkan dalam perilaku kepatuhan pajak.

Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi Niat

Niat dapat memediasi pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan bahwa sikap individu adalah fungsi dari keyakinan mendasar tentang hasil yang diharapkan untuk dicapai dengan terlibat dalam perilaku dan nilai yang mereka tempatkan pada hasil ini. Ini berarti keyakinan individu terhadap pajak akan membentuk niat yang pada akhirnya akan menghasilkan perilaku untuk patuh pajak.

Pada pengujian langsung pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak diketahui bahwa sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, niat memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, tanpa adanya mediasi niat maka pengaruh sikap terhadap perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak menjadi tidak berpengaruh. Hasil penelitian ini memberi penjelasan bahwa sikap wajib pajak terhadap perilaku patuh pajak tidak secara langsung dapat memotivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini disebabkan karena wajib pajak belum memiliki kepedulian dan perhatian terhadap peraturan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah. Sikap wajib pajak ini harus terlebih dahulu membentuk niat patuh yang kuat. Niat patuh yang kuat dari wajib pajak ini, akan menjadi dorongan yang kuat bagi wajib pajak untuk menampilkan perilaku kepatuhan pajak.

Pengaruh Norma Subyektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi Niat

Pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat hasilnya berpengaruh positif. Artinya, niat mampu memediasi pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak. Norma subyektif juga berpengaruh langsung terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, niat memediasi sebagian (*partial mediation*) pengaruh norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini memberi pemahaman bahwa lingkungan sosial di sekitar wajib pajak seperti teman, keluarga, petugas pajak dan juga berbagai media yang mendukung perilaku kepatuhan pajak akan membentuk niat wajib pajak untuk berperilaku patuh. Selanjutnya, niat berperilaku patuh wajib pajak ini diwujudkan dalam perilaku kepatuhan pajak dengan menghitung, menyetor dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

Pengaruh Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi Niat

Kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui niat adalah berpengaruh. Hal ini berarti niat dapat memediasi pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kontrol perilaku yang dipersepsikan juga berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa niat memediasi sebagian (*partial mediation*) pengaruh kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 127

Hal ini memberi penjelasan bahwa kontrol perilaku wajib pajak yang terbentuk melalui keyakinan dirinya bahwa dia mampu untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dalam segala situasi, memberikan kontribusi yang baik terhadap niat wajib pajak untuk berperilaku patuh. Niat berperilaku patuh yang terbentuk dalam diri wajib pajak dapat diwujudkan oleh wajib pajak dengan melakukan kewajiban pajaknya sesuai dengan sistem dan tata cara perpajakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dihitung dengan koefisien jalur dan membandingkan t statistik dan t tabel, diketahui bahwa sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien positif namun secara statistik tidak berpengaruh.

Sebaliknya norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif dan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan studi ini mengindikasikan bahwa model TPB dapat dikembangkan dengan melakukan pengujian langsung norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Temuan hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kepercayaan wajib pajak pada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan pajak dapat diuji secara empiris berdasarkan perspektif teori SCT atau teori kontrak sosial.

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subyektif dan kontrol perilaku berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh niat. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung model TPB yang menempatkan niat sebagai mediasi atau variabel intervening yang mempengaruhi perilaku dalam hal ini perilaku kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa niat memediasi pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini juga mendukung teori TPB. Namun demikian, efek mediasi niat ini berbeda-beda. Niat memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh sikap terhadap perilaku kepatuhan pajak sedangkan pengaruh variabel norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap kepatuhan wajib pajak dimediasi oleh niat secara parsial (*partial mediation*).

Saran

Adapun saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan wajib pajak yang diberikan bagi pemerintah karena kepercayaan wajib pajak ini akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pemerintah melalui DJP khususnya KPP Pratama Manado harus melakukan sosialisasi pajak secara persuasif dan intensif tentang sistem, ketentuan dan tata cara perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi karena sikap terhadap perilaku kepatuhan pajak dari wajib pajak orang pribadi yang tercatat pada KPP Pratama Manado belum menunjukkan sikap yang peduli terhadap kepatuhan pajak. Hal ini akan berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado.
3. Pemerintah melalui DJP khususnya KPP Pratama Manado, diharapkan bisa memaksimalkan peran petugas pajak untuk lebih intensif dalam memberikan sosialisasi tentang pajak dan ketentuannya yang sering mengalami perubahan.
4. Pemerintah Daerah khususnya pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi untuk mendapatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.
5. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan indikator-indikator kepercayaan pada pemerintah yang mungkin lebih tepat untuk variabel ini, mengingat masih jarang penelitian yang menguji pengaruh langsung kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan perspektif teori kontrak sosial.

Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (1985). *Chapter 2 From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. ResearchGate.
- Ajzen, Icek. (1988). *Attitudes, personality, and behavior*. 1988. Milton Keynes: Open University Press Google Scholar. <https://doi.org/10.1037/e418632008-001>
- Ajzen, Icek. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, Icek. (2002). *Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior*. *Journal of Applied Social Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Ajzen, Icek. (2005). *Attitudes, Personality and Behaviour*. In *Mapping Social Psychology*. <https://doi.org/10.1037/e418632008-001>
- Ajzen, Icek, & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. (E. Cliffs, Ed.). NJ: Prentice Hall, Inc.
- Alabede, J. O., Ariffin, Z. B. Z., & Idris, K. M. (2011). *Determinants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model for Nigeria*. *International Research Journal of Finance and Economics*, (78), 121–136.
- Alm, J. et al. (2012). *Rethinking the Research Paradigms for Analysing Tax Compliance Behaviour*. CESifo Forum, ISSN 2190-717X, Ifo Institut - Leibniz- Institut Für Wirtschaftsforschung an Der Universität München, 13(2), 33–40.
- Anjani, D. N., & Restuti, M. M. D. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Pada KPP Pratama Salatiga*. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 1(2), 125–144.
- Arikuntoro, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. PT Rineka Cipta Jakarta.
- Bandura, A. (1977). *Self efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). *An Investigation of the Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance*. *Behavioral Research in Accounting*, 15, 13–38.
- Cahyonowati, N. (2011). *Model Moral Dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi*. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 15(2), 161–177.
- Christian, R. C., & Alm, J. (2014). *Empathy, sympathy, and tax compliance*. *Journal of Economic Psychology*, 40, 62–82.
- Cullis, J., Jones, P., & Savoia, A. (2012). *Social norms and tax compliance: Framing the decision to pay tax*. *The Journal of Socio-Economics*, 41, 159–168.
- DJP. (2007). *Laporan Tahunan DJP 2007: Modernisasi Administrasi Perpajakan*.
- DJP. *Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (2011)*. Indonesia.
- DJP. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-38/PJ/2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-26/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Paj (2013)*.
- DJP. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-17/PJ/2014 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-24/PJ/2012 Tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara (2014)*.
- DJP. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-26/pj/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elecktronik (2014)*.
- DJP. (2015a). *Ini Bedanya Sunset Policy dengan Tahun Pembinaan Wajib Pajak tahun 2015*. Retrieved November 9, 2017, from <http://www.pajak.go.id /content/article/ini-bedanya-sunset-policy-2008-vs-tpwp-2015>
- DJP. *Surat Edaran Nomor: SE-09/PJ/2015 Tentang Rencana dan Strategi Pemeriksaan Tahun 2015 (2015)*.
- DJP. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-01/PJ/2016 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan (2016)*.

- DPR. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 *Tentang Pengampunan Pajak* (2016).
- Embu, W. S. (2018). *Menteri Sri Mulyani : Dari 10 orang wajib pajak, hanya 1 yang patuh membayar*. Retrieved August 10, 2019, from <https://m.merdeka.com/uang/menteri-sri-mulyani-dari-10-orang-wajib-pajak-hanya-1-yang-patuh-membayar.html>
- Ernawati, W. ., & Purnomosidhi, B. (2011). *Pengaruh sikap, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan sunset policy terhadap kepatuhan wajib pajak dengan niat sebagai variabel intervening*. Brawijaya. Retrieved from <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/159226>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*_ch3. Addison-Wesley Publishing Company. <https://doi.org/10.1109/TCST.2005.860516>
- Francis, C., Francis, A. J. J., Eccles, M. P., Johnston, M., Walker, A., Grimshaw, J., ... Bonetti, D. (2004). *Constructing Questionnaires Based On The Theory Of Planned Behaviour* City Research Online City , University of London Institutional Repository.
- Friend, C. (2016). *Social Contract Theory*. Retrieved February 9, 2019, from <https://www.iep.utm.edu/soc-cont/>
- Hartono. (2008). *SPSS 16.0.; Analisis Data Statistik dan Penelitian* (2nd ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Herviansyah. (2018). *Realisasi Pendapatan Pajak Sulut 2017 Belum Capai Target*. Retrieved January 31, 2019, from <http://manado.tribunnews.com/2018/03/27/realisasi-pendapatan-pajak-sulut-2017-belum-capai-target>
- Hidayat, W., & Nugroho, A. A. (2010). *Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidapatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 12(2), 82–93.
- Hobbes, T., Locke, J., & Rousseau, J.-J. (2006). *Analysis of the theory of Social Contract by Thomas Hobbes, John Locke, and Jean Jacques Rousseau*. Retrieved January 17, 2019, from https://www.academia.edu/20061541/Analysis_of_the_theory_of_Social_Contract_by_Thomas_Hobbes_John_Locke_and_Jean_Jacques_Rousseau
- IMF. (2015). *Current Challenges in Revenue Mobilization: Improving Tax Compliance*. Washington, DC. USA.
- Jimenez, P., & Iyer, G. S. (2016). *Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in Government, and perceived fairness on taxpayer compliance*. Advances in Accounting, Incorporating Advances in International Accounting.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. TAX & ACCOUNTING REVIEW, 1(1), 49–54.
- Kemenkeu. Peraturan Menteri Keuangan No.79/PMK.01/2015 *tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak* (2015).
- Laskar, M. (2014). *Summary of Social Contract Theory by Hobbes, Locke and Rousseau*. SSRN. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2410525>
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Prentice Hall Inc : New Jersey.
- Mangoting, Y., Sukoharsono, E. G., Rosidi, & Nurkholis. (2015). *Developing a Model of Tax Compliance from Social Contract Perspective: Mitigating the Tax Evasion*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 211, 966–971.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018 Andi Offset Yogyakarta
- Marti, L. O., Wanjohi, M. S., & Magutu, O. (2010). *Taxpayers' Attitudes and Tax compliance Behavior in Kenya*. African Journal of Business & Management,.
- McSwain, D. N., Glandon, S., & Glandon, T. A. (2008). *The Theory Of Planned Behavior: An Examination Of Governmental Financial Managers' Intentions To Modify Internal Controls For E-Services*. Review of Business Information Systems, 12(1), 33–52.
- Mindrajaya, I.G.N & Sumertajaya, I.M. (2008). *Pemodelan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square*. Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika 2008. https://eprints.uny.ac.id/6856/1/M-13%20Statistika%28I%20GEDE_UNPAD%29.pdf
- Misbakhun, M. H. (2018). *Reformasi Perpajakan Untuk Meningkatkan Kesadaran Pajak*. Jakarta. Retrieved from www.pajak.co.id

- Mustikasari, E. (2007). *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X.
- Nichita, R.-A., & Batrancea, L.-M. (2012). *The Implications Of Tax Morale On Tax Compliance Behavior*. Retrieved February 1, 2019, from <https://ideas.repec.org/a/ora/journal/v1y2012i1p739-744.html>
- Nurwanah, A., Sutrisno, T., Rosidi, & Roekhudin. (2018). *Determinants Of Tax Compliance: Theory Of Planned Behavior And Stakeholder Theory Perspective*. *Problems and Perspective in Management*, 16(4), 395–407.
- Oktaviani, R. M., & Nurhayati, I. (2015). *Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Niat sebagai Pemediasi dari Perspektif Planned Behaviour Theory*. *Prosiding Seminar Nasional & Call For Papers 2015*, 163–175.
- Puspita, A. F., Subroto, B., & Baridwan, Z. (2016). *The Analysis of Individual Behaviour of Corporate Taxpayers' Obedience: Tax Compliance Model (Study of Hotels in Malang and Batu)*. *Review of Integrative Business & Economics*, 5(3), 135–160.
- Putri, L. Y. (2014). *Pengaruh Sikap, Norma Subyektif dan Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Quddus, G. G. (2018). *Diaudit BPK, tax ratio 2017 hanya 10,7%*. Retrieved January 31, 2019, from <https://nasional.kontan.co.id/news/diaudit-bpk-tax-ratio-2017-hanya-107>
- Ramdan, D. M. (2019). *Tax ratio Indonesia rendah, ini yang harus dilakukan otoritas pajak*. Retrieved March 22, 2019, from <https://nasional.kontan.co.id/news/tax-ratio-indonesia-rendah-ini-yang-harus-dilakukan-otoritas-pajak>
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). *Generalized Self-Efficacy scale*. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston, *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* (pp. 35-37). Windsor, UK: NFER-NELSON.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis) (4th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tungga A, A.W., Saputra, K. A. K., & Vijaya, D. P. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 *tentang perubahan keempat atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2016 *tentang Pengampunan Pajak (2016)*
- Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia, Edisi 9*. Salemba Empat Jakarta.
- Witono, B. (2008). *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Pajak*. *Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 196–208. Retrieved from https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/863/09-Banu_196-208_.pdf?sequence=1&isAllowed=y