

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka

1. *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Yang di Rencanakan)

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) ini pada tahun 1988. Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruksi yang belum ada di *Theory of reasoned action* (TRA). Konstruksi ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian. Konstruksi ini ditambahkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasannya dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Jogiyanto (2007:61) menjelaskan teori perilaku rencana merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of reasoned action* (TRA).

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Mustika Sari (2007). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Behavioral beliefs berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan apakah akan melakukannya atau tidak melakukannya. Normative beliefs berkaitan dengan pelayanan fiskus, yaitu

ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normative dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Control beliefs berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan formal wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

2. *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar lewat pengamatan dan pengalaman langsung. Menurut Jatmiko (2009), terdapat empat proses pembelajaran sosial yaitu:

- a. Proses perhatian
- b. Proses penahanan
- c. Proses reproduksi motorik
- d. Proses penguatan

Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalamannya, hasil

pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat membayar pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, proses tersebut cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Sikap Wajib Pajak

Sikap merupakan evaluasi kognitif seseorang yang berlangsung terus menerus, perasaan emosionalnya, atau kecondongannya bertindak (action tendencies) ke arah sasaran atau gagasan tertentu.

1) Komponen kognitif

Komponen kognitif merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen kognitif berisi pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki individu mengenai sesuatu.

2) Komponen Afektif

Komponen afektif merupakan perasaan yang menyangkut aspek kesadaran. Aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin adalah mengubah sikap seseorang. Komponen afektif disamakan dengan kesadaran yang dimiliki seseorang.

3) Komponen konatif

Komponen Konatif merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh seseorang.

komponen yang berkaitan dengan perasaan dan emosi seseorang terhadap objek sikap. Dan komponen perilaku merupakan kecenderungan seseorang untuk berperilaku sesuai dengan sikap yang ada pada dirinya. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan pandangan, perasaan dan kecenderungan seseorang bertindak terhadap objek sikap.

4. Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Jotopurnomo dan Jonting (2013) pelayanan dalam sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, dan Fiskus merupakan Petugas Pajak. Sehingga Pelayanan Fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang didalam hal ini adalah Wajib Pajak.

Salah satu langkah yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Tujuan Pelayanan Prima ini adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, dan tercapainya produktifitas aparat perpajakan (Rahayu 2013). Melalui surat edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013) yaitu:

Pelayanan perpajakan dilakukan melalui organisasi DJP, baik itu di Kantor Pusat, Kantor Wilayah maupun di KPP.

1. Kantor Pusat

Kantor Pusat DJP merupakan unit pembuat kebijakan (policy maker) dan pengembangan organisasi juga proses kerja (transform) sehingga tidak mengerjakan tugas dan fungsi operasional perpajakan, kecuali hal yang bersifat khusus (Pandiangan, 2008:10).

2. Kantor Wilayah

Secara umum, tugas pokok dan fungsi semua Kantor Wilayah DJP pada dasarnya adalah sama satu sama lain, yakni sebagai unit koordinator pelaksanaan tugas perpajakan di lapangan, sekaligus pengawasan atas pelaksanaan tugas KPP (Pandiangan, 2008:10).

3. Kantor Pelayanan Pajak

Dalam implementasinya ada 3 (tiga) model atau jenis KPP, yaitu:

- a. KPP Wajib Pajak Besar (Large Taxpayers Office, LTO) KPP Wajib Pajak Besar mengelola Wajib Pajak skala besar secara nasional dengan jenis badan dan terbatas jumlahnya. Di KPP ini tidak ada kegiatan ekstensifikasi karena jumlah Wajib Pajak KPP tersebut sudah tetap sekitar 200 300 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Tidak semua jenis pajak

dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Kedudukannya hanya berada di Jakarta dan jumlahnya hanya 3 kantor (Pandiangan, 2008:10).

- b. KPP Madya (Medium Taxpayers Office, MTO).KPP Madya mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya. Di KPP ini juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, karena jumlah Wajib Pajak KPP tersebut sudah tetap sekitar 200-500 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Wilayah kerjanya sama dengan Kantor Wilayah DJP atasannya (Pandiangan, 2008:10).

- c. KPP Pratama (Small Taxpayers Office, STO)KPP Pratama mengelola Wajib Pajak menengah ke bawah yakni jenis badan di luar yang telah dikelola di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya serta orang pribadi. Di KPP ini ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak sehingga jumlah Wajib Pajaknya dapat selalu bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Semua jenis pajak dikelola, meliputi PPh, PPN, PPnBM, bea materai, PBB dan BPHTP.

Kedudukannya berada di semua Kantor Wilayah di tanah air, kecuali di Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Jakarta khusus (Pandiangan, 2008:10).

Pelayanan fiskus diteliti melalui tiga dimensi yaitu:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia ,Pelayanan yang diberikan oleh fiskus di Indonesia adalah:

a. Complaint Center

Keluhan diterima melalui complaint center. Tindak lanjut atas keluhan tersebut adalah dengan meneruskan ke unit terkait. Seluruh keluhan yang diterima dapat diproses dalam jangka waktu tidak lebih dari tiga hari kerja sejak diterima oleh complaint center.

b. Tempat Pelayanan Terpadu

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di Kantor Pelayanan Pajak dengan menggunakan sistem komputer. Adanya TPT juga untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

c. Account Representative

Account Representative (AR) melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak. AR berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak

d. Help Desk

Petugas yang ditempatkan di help desk adalah pegawai yang dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan dan mempunyai kemampuan berkomunikasi. Petugas akan menjawab kebingungan dan kesulitan masyarakat mengenai peraturan pajaterkini dan masalah-masalah pajak lainnya. Fasilitas help desk menggunakan teknologi tax knowledge base.

2. Ketentuan Perpajakan.

Dengan perkembangan yang terjadi baik dalam perekonomian, perdagangan internasional, teknologi informasi maupun aspek lainnya, untuk penyesuaiannya telah dilakukan amandemen terhadap Undang- Undang Perpajakan. Amandemen yang dilakukan seiring dengan faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Ketentuan perpajakan harus dibuat sebaik mungkin agar dapat dimengerti, diaplikasikan oleh Wajib Pajak dan memiliki dampak yang baik setelah diterbitkan.

1. Sistem Informasi Perpajakan.

Dalam rangka akurasi data, kecepatan dan memperlancar perkerjaan, Direktorat Jenderal Pajak terdapat beberapa sistem informasi yang digunakan oleh unit-unit kerja yang ada, seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di KPP, kemudian Sistem Informasi Geografis (SIG) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SMIOP) di KPPBB. Untuk mendukung peningkatan pelayanan perpajakan, dilakukan perubahan penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi. Saat ini penerapan sistem informasinya dengan Sistem Informasi

Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berbasis teknologi terkini. Semua alur pekerjaan (work flow) berada dalam jalur SIDJP dengan case management. Dengan demikian setiap jenis pelayanan atas permohonan Wajib Pajak dapat terpantau oleh pimpinan, yakni sedang di unit mana, dikerjakan oleh siapa dan sudah berapa lama waktunya sejak diterima di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah:

- 1.Kewajiban untuk membina wajib pajak
- 2.Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- 3.Kewajiban melaksanakan putusan

Sementara itu terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan antara lain:

- 1.Hak menerbitkan NPWP dan NPPKP secara jabatan
- 2.Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- 3.Hak menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan
- 4.Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- 5.Hak melakukan atau mengurangi sanksi administratif
- 6.Hak melakukan penyidikan, pencegahan dan penyanderaan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan misalnya kebersihan ruangan dan pendingin ruangan (AC) yang dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, kelengkapan peralatan dan perlengkapan ruangan lainnya seperti pengeras suara dan papan petunjuk ruangan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya,

kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan dan digunakan untuk keperluan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Siregar dkk (2012) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan dengan kriteria tertentu dalam rangka pengambilan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak terdapat beberapa kriteria tertentu untuk disebut sebagai wajib pajak patuh. Hal ini dikemukakan dalam pasal 2 dimana wajib pajak patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

4. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan.
5. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

6. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
7. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku. Apabila Wajib Pajak telah mampu memahami peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku serta mengerti akan arti dan fungsi pajak, maka masyarakat akan sadar membayar pajak (tax consciousness). Hasrat keikhlasan untuk membayar pajak akan terealisasi dengan perbuatan aktif, yaitu membayar pajak pada waktunya dan pada jumlah terutang (tax disciplinary). Jadi bisa disimpulkan, kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Nurmantu (dalam Yunita, 2009) yang membedakan kepatuhan wajib pajak menjadi dua macam, yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhkewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang undang perpajakan. Misalnya, batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dan menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan oleh Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. Lokasi penelitian dilakukan di KPP Sawalan Surabaya. Hasil menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

Penelitian dilakukan oleh Denny (2014) tentang moral, etika, persepsi tentang pajak dan pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Lokasi penelitian dilakukan di Tanah abng Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial moral, etika, dan persepsi tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pendidikan tidak berpengaruh. Secara simultan moral, etika, dan persepsi tentang pajak dan pendidikan berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi.

Ritonga (2011) meneliti mengenai Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis Structural equation modelling (SEM). Hasil penelitian Ritonga (2011) adalah bahwa kesadaran Wajib Pajak Badan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja KPP Medan Timur. Pelayanan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Kantor Pelayanan Pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ritonga, Penelitian ini meneliti tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan teknik sample kuesioner, dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dalam menguji kuesioner penelitian.

Novita Melindasari (2014) tentang norma moral, tingkat pemahaman, pemeriksaan, dan keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Lokasi penelitian dilakukan pada KPP Pratama Tanjung Pinang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial norma moral dan keadilan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak dan pemeriksaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan norma moral, tingkat pemahaman, pemeriksaan, dan keadilan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) tentang kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas

pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian di kantor bersama SAMSAT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara serempak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian dilakukan oleh Oktaviane Lidya Winerungan (2013) tentang sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Lokasi penelitian di KPP Pratama Manado dan Bitung. Hasil penelitian menunjukkan sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Adapun ringkasan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:



Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1	Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting	Variabel Independen: Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi perpajakan, dan	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak

	(2013)	lingkungan wajib pajak berada berada Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.
2	Denny (2014)	Variabel Independen: Moral, etika, persepsi tentang pajak, dan pendidikan Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Menunjukkan bahwa secara parsial moral, etika, dan persepsi tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pendidikan tidak berpengaruh. Secara simultan moral, etika, persepsi tentang pajak dan pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3	Ritonga (2011)	Variabel Independen: Kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak Variabel Dependen:	Bahwa kesadaran, dan kepatuhan wajib pajak, berpengaruh signifikan terhadap Kinerja

		Kinerja Pelayanan Fiskus Di Medan Timur	pelayanan fsikus di Medan Timur
4	Novita Melindasari (2014)	<p>Variabel Independen: Norma moral, tingkat pemahaman, pemeriksaan, dan keandalan</p> <p>Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Secara parsial norma moral dan keadilan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak dan pemeriksaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>Secara simultan Norma moral, tingkat pemahaman, pemeriksaan, dan keadilan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
5	Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana	<p>Variabel Independen: Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus</p>	<p>Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara serempak</p>

	(2014)	Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Variabel Independen: Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sumber: Penelitian Terdahulu

C. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis

1. Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Menurut Rahayu (2010:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan sesuatu Negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional. Berdasarkan analisa hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan perpajakan diukur melalui ketentuan perpajakan, kualitas SDM, dan sistem informasi perpajakan. Pendidikan dan penghasilan wajib pajak ternyata

berbanding terbalik dengan kepuasan Wajib Pajak. Ketika pendidikan Wajib Pajak dan penghasilan Wajib Pajak semakin meningkat, mereka kurang memperhatikan permasalahan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Klaten. Kartawan dan Kumsadi (1999) menentukan persepsi Wajib Pajak badan BUMS maupun BUMD mengenai Undang-undang Pajak Penghasilan berpengaruh nyata terhadap pelaksanaan sistem Self Assesment. berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti mengajukan hipotesis berikut ini:

H2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan Kerangka pemikiran dan hipotesis, penulis menggambarkan suatu model konseptual penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi sikap wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

