



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Tinjauan Pustaka

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dasar hukum pemungutan pajak ditetapkan dalam UUD 1945 pasal 23 ayat (2) yang berbunyi “Segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang”. Pada penjelasan pasal 23 ayat (2) UUD 1945 disebutkan bahwa oleh karena penetapan belanja mengenai hak rakyat untuk menentukan nasibnya sendiri, maka segala tindakan yang menempatkan beban kepada rakyat, sebagaimana pajak dan lain-lainnya, harus ditetapkan dengan Undang-Undang.

Pajak memiliki dua fungsi (Waluyo, 2010), yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi 3 (Waluyo, 2010), yaitu:

1. *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri Official Assessment System adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *Self Assessment System*, sistem ini memudahkan seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, di mana *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem ini juga mengharuskan

Wajib Pajak berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga, dalam sistem ini mengandung pengertian bahwa Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang.

Sesuai dengan *Self Assessment System*, maka Wajib Pajak juga mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Menurut pasal 1 ayat 6 UU KUP, NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas diri Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian ini, Wajib Pajak yang ditujukan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah orang pribadi yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif pajak. Syarat subjektif pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan syarat objektif pajak untuk Wajib Pajak Orang Pribadi adalah memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), yaitu Rp 24.300.000,00 per tahun atau Rp 2.025.000,00 per bulan (Winda, 2012).

Penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak dalam tahun pajak akan dikenakan Pajak Penghasilan. Menurut UU No. 36 tahun 2008, Pajak Penghasilan

(PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak penghasilan atas penghasilannya yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Pungutan Pajak Penghasilan ini tidak terlepas dari keadilan. Dengan adanya keadilan, maka dapat menciptakan keseimbangan sosial yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam penghitungan pajak yang terutang digunakan tarif pajak yang berdasarkan pada keadilan. Tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang (pajak yang harus dibayar). Tarif pajak yang berlaku di Indonesia adalah tarif pajak progresif. Tarif pajak progresif adalah tarif pajak yang persentasenya menjadi lebih besar apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaannya semakin besar. Tarif Pajak Penghasilan yang berlaku di Indonesia untuk Wajib Pajak Orang Pribadi adalah:

1. Sampai dengan Rp 50.000.000,00 tarifnya 5%;
2. Di atas Rp 50.000.000,00 - Rp 250.000.000,00 tarifnya 15%;
3. Di atas Rp 250.000.000,00 - Rp 500.000.000,00 tarifnya 25%;
4. Di atas Rp 500.000.000,00 tarifnya 30%.

Kepatuhan Perpajakan

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibson (1991) dalam Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak

merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah Wajib Pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pelaporan Wajib Pajak diukur dengan indikator di bawah ini (Handayani, 2009) dalam Muliari (2010):

- (1) Wajib Pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
- (2) Wajib Pajak melakukan perhitungan dengan benar.
- (3) Wajib Pajak melakukan pembayaran tepat waktu.
- (4) Wajib Pajak melakukan pelaporan tepat waktu
- (5) Wajib Pajak tidak pernah menerima surat teguran.

Tabel 2.1

Batas Waktu Penyetoran & Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

SPT Masa :

No.	Jenis SPT Masa	Batas Waktu Penyetoran/Pembayaran	Batas Waktu Penyampaian SPT Terakhir
1.	PPH Pasal 4 ayat (2) yang dipotong oleh Pemotong PPh	tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir	20 (dua puluh) hari setelah Masa Pajak berakhir
2.	PPH Pasal 15 yang dipotong oleh Pemotong PPh		
3.	PPH Pasal 22 atas penyerahan bahan bakar minyak, gas, dan pelumas kepada penyalur/agen atau		

	industri yang dipungut oleh Wajib Pajak badan yang bergerak dalam bidang produksi bahan bakar minyak, gas, dan pelumas		
4.	PPh pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh Wajib Pajak badan tertentu sebagai Pemungut Pajak		
5.	PPh Pasal 21 yang dipotong oleh Pemotong PPh		
6.	PPh Pasal 23 yang dipotong oleh Pemotong PPh		
7.	PPh Pasal 26 yang dipotong oleh Pemotong PPh		
8.	PPh Pasal 4 ayat (2) yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak		
9.	PPh Pasal 15 yang harus dibayar sendiri		
10.	PPh Pasal 25		
11.	PPN atau PPN dan PPnBM yang terutang dalam satu Masa Pajak	tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir	
12.	PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pemungut PPN selain Bendahara Pemerintah atau instansi Pemerintah yang ditunjuk		
13.	PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor	bersamaan dengan saat pembayaran Bea Masuk dan dalam hal Bea Masuk ditunda atau dibebaskan,	-

		PPH Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor harus dilunasi pada saat penyelesaian dokumen pemberitahuan pabean impor	
14.	PPH Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	1 (satu) hari kerja setelah dilakukan pemungutan pajak	secara mingguan paling lama pada hari kerja terakhir minggu berikutnya
15.	PPH Pasal 22 yang dipungut oleh bendahara	pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran atas penyerahan barang yang dibiayai dari belanja Negara atau belanja Daerah, dengan menggunakan Surat Setoran Pajak atas nama rekanan dan ditandatangani oleh bendahara	14 (empat belas) hari setelah Masa Pajak berakhir
16.	PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Bendahara Pemerintah atau instansi Pemerintah yang ditunjuk	tanggal 7 (tujuh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir	
17.	PPH Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3b) Undang-Undang KUP yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa	paling lama pada akhir Masa Pajak terakhir	20 (dua puluh) hari setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir
18.	Pembayaran masa selain PPh Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana	sesuai dengan batas waktu untuk masing-masing jenis pajak	

	dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3b) Undang-Undang KUP yang melaporkan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa		
--	--	--	--

SPT Tahunan :

No.	Jenis Pajak	Yang Menyampaikan SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Penyampaian SPT Terakhir
1.	SPT PPh Tahunan	Wajib Pajak Orang Pribadi	sebelum Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan disampaikan	3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak
2.		Wajib Pajak Badan		4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori Atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa.

Pada dasarnya, teori atribusi mencoba untuk menentukan perilaku seseorang, apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang

disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Hal ini merupakan atribusi internal. Sedangkan, perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, ini merupakan atribusi eksternal (Robbins, 1996) dalam Jatmiko (2006).

Alasan pemilihan teori ini adalah kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak terkait dengan persepsi Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

Beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yang kemungkinan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Menurut Asri (2009) dalam Muliari (2010), kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi di mana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan

untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran Wajib Pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- (a) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- (b) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- (c) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (d) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- (e) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
- (f) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Irianto (2005) dalam Winda (2012) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan

membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007) dalam Utami (2012). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Tjiptono (2007) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/ persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/ persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Menurut Zeithaml, Bitner and Gremler (2006) dalam Utami (2012), terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu (1) keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan

karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (3) responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, (4) empati (*empaty*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan (5) berwujud (*tangibel*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

2.2 Hubungan Antarvariabel Penelitian

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Masyarakat yang memiliki kesadaran perpajakan berarti mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa tidak adanya paksaan. Namun, kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat tidak mengetahui wujud kongkrit dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Dalam penelitian Arum (2012), menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Arum (2012) didukung oleh hasil penelitian Nila (2011) dan Jatmiko (2006). Namun, dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Kesadaran Wajib Pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban

pajaknya. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

(Ha₁) : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam membayar pajaknya, kualitas pelayanan yang baik, dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya salah satunya adalah membayar pajaknya, begitu juga sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat Wajib Pajak malas memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam hal kualitas pelayanan, para aparat pajak atau fiskus memiliki peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena fiskus yang berhubungan secara langsung dengan Wajib Pajak.

Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan Wajib Pajak adalah dasar yang harus

dimiliki fiskus dalam melayani Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian Jatmiko (2006), menunjukkan bukti bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) dan Made (2012). Fiskus diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak, agar Wajib Pajak mau membayar pajak terutangnya. Semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus terhadap Wajib Pajak, maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

(Ha₂) : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerimaan pajak sangat bergantung pada kesadaran masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Peran masyarakat dalam penerimaan pajak adalah pada bersedia atau tidaknya masyarakat yang mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP dan melaksanakan kewajiban pajaknya. Sedangkan peran petugas pajak adalah dengan menyosialisasikan peraturan pajak dengan penyuluhan maupun melalui media billboard/ iklan pajak.

Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi.

Kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak dan semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus terhadap Wajib Pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

(Ha₃) : Kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti terdahulu yang melakukan penelitian mengenai pemenuhan kewajiban pajak dapat dilihat dalam tabel 2.1 sebagai berikut.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Analisis
1	Jatmiko, Agus Nugroho (2006)	Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda,	Variabel bebas yang digunakan adalah sikap wajib pajak terhadap	Sikap wajib pajak terhadap pelayanan sanksi denda, pelayanan fiskus,

		<p>elayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak</p>	<p>pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak</p>	<p>dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak</p>
2	<p>Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011)</p>	<p>Faktor-faktor Yang mempengaruhi kemauan membayar pajak</p>	<p>Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan. Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan</p>	<p>Pengetahuan Peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan</p>

			membayar pajak	terhadap kemauan membayar pajak
3	Arum, Harjanti puspa (2012)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi di wilayah KPP Pratama Cilacap)	Variabel bebas yang digunakan yaitu, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Tryana A.M. Tiraada (2013)	Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan	Variabel bebas yang digunakan yaitu, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan sikap fiskus. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak	Kesadaran perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

5	Made Adi Mertha (2012)	Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara	Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak	Kualitas layanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) Berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
---	------------------------------	--	---	---

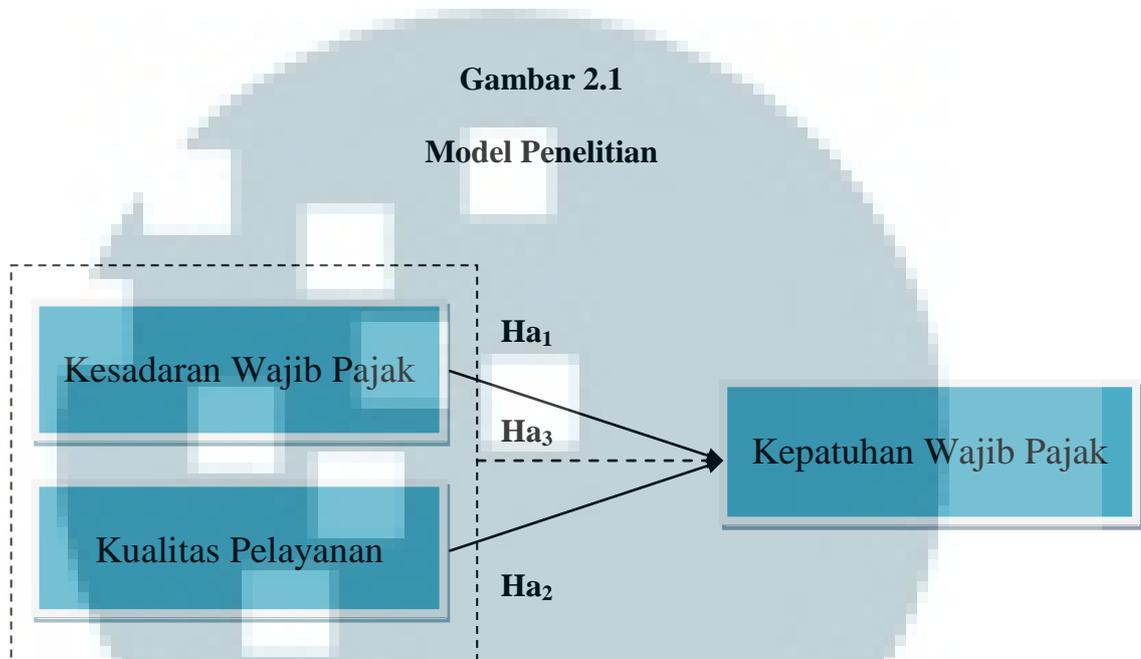
Sumber: Penelitian Terdahulu

2.4 Model Konseptual

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak tiga variabel yaitu dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu kesadaran membayar pajak (X1) dan kualitas pelayan fiskus (X2). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan membayar pajak (Y).

Dalam penelitian ini, peneliti akan berusaha menjelaskan mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan diduga

akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada Gambar 2.1 sebagai berikut.



U
M
M
N