

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) merupakan pengembangan dari Teori Perilaku Beralasan (*Theory of Reasoned Action*). Teori Perilaku Terencana menyatakan bahwa munculnya perilaku karena adanya niat yang dimiliki seseorang untuk berperilaku, Ajzen (2009). Teori perilaku terencana menjadi salah satu teori yang digunakan dalam mengukur perilaku atau sikap seseorang. Menurut Mustikasari (2007) menyatakan bahwa ada tiga faktor utama yang mempengaruhi manusia melakukan suatu perilaku ,yaitu:

###### a. *Behavior Beliefs*

*Behavior beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

###### b. *Normative beliefs*

*Normative beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normatif seseorang dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

### c. *Control Beliefs*

*Control beliefs* 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 perilaku tersebut (*perceived power*).

## 2. Pajak

### a. Definisi Pajak

Menurut Madiasmo (2009), pajak didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut UU KUP No. 16 Pasal 1 ayat (1) Tahun 2009 pajak 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.

Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH merupakan iuran rakyat kepada kas negara (peralihan dari sektor partikuler ke sektor pemerintahan) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat

ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dari definisi yang disampaikan diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur, adalah (Putri, 2014):

- 1) Pajak yang dipungut berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Sifatnya dapat dipaksakan. Hal ini berarti setiap pelanggaran yang dilakukan Wajib Pajak akan diberikan sanksi.
- 3) Tidak ada kontra prestasi atau jasa timbal dari negara yang dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak.
- 4) Pemungutan pajak dilakukan oleh negara baik pusat maupun daerah (tidak boleh dilakukan oleh swasta yang orientasinya adalah keuntungan)
- 5) Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan bagi kepentingan umum.

#### **b. Fungsi Pajak**

Pada dasarnya pajak sangat penting bagi kelangsungan suatu negara. Ada dua fungsi yang dimiliki pajak, yaitu:

##### **1) Fungsi Anggaran (Budgetair)**

Fungsi Budgetair dapat disebut sebagai fungsi utama pajak atau dapat disebut juga dengan fungsi fiskal. Fungsi Budgetair yaitu suatu fungsi yang mana digunakan sebagai alat dalam memasukkan dana ke kas negara berdasarkan Undang-Undang yang berlaku.

Contoh: Pembangunan fasilitas umum dan pembangunan jalan di suatu daerah.

## 2) Fungsi Mengatur (*Regulered*)

Pada fungsi mengatur pajak dijadikan sebagai alat ukur untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintahan di bidang sosial dan ekonomi.

Contoh: Dikenakan pajak yang lebih tinggi pada minimum keras dan barang-barang mewah, dan tarif pajak ekspor dikenakan sebesar 0%.

### c. Jenis Pajak

Pajak memiliki tiga jenis seperti subjek, tempat pemungutan dan sifatnya, sebagai berikut:

#### 1) Menurut Subjeknya

##### a) Pajak langsung

Pajak yang pembayarannya harus dilakukan oleh wajib pajak, dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada pihak lain. Contoh pajak langsung adalah pajak penghasilan

##### b) Pajak tidak langsung

Pajak yang pembayarannya dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada pihak lain, dan tidak harus dilakukan oleh wajib pajak. Contoh pajak tidak langsung adalah pajak cukai rokok.

## 2) Menurut Lembaga Pemungutannya

### a) Pajak Pusat

Pajak yang dipungut langsung oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Contoh pajak pusat adalah pajak bangunan dan pajak bumi.

### b) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut langsung oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah tersebut. Pajak daerah terdiri atas Pajak Propinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Contoh dari pajak propinsi yaitu pajak kendaraan bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Contoh dari Pajak Kabupaten/kota yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

## 3) Menurut Sifatnya

### a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif yaitu pajak yang pemungutannya memperhatikan kondisi keuangan wajib pajak. contoh dari pajak subjektif yaitu Pajak Penghasilan.

### b) Pajak Objektif

Pajak Objektif yaitu pajak yang pemungutannya berdasarkan objek pajak tanpa memperhatikan kondisi

keuangan wajib pajak. Contoh pajak objektif adalah pajak bumi dan bangunan.

#### **d. Syarat pemungutan Pajak**

Dalam pemungutan pajak harus memiliki syarat yang harus dipenuhi. Tujuannya untuk terhindar dari hambatan atau perlawanan dari wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2011) pemungutan pajak harus memenuhi beberapa syarat, yaitu:

##### 1) Adanya keadilan pemungutan pajak (Syarat Keadilan)

Dalam tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, Undang-undang dan adanya keadilan dalam pelaksanaan pemungutan pajak. adil yang dimaksud di dalam perundang-undangan yaitu mengenakan ajak secara umum dan merata, dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing wajib pajak. sedangkan adil dalam pelaksanaan pemungut yaitu memberikan hak kepada wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan atas pemabayaran pajak dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

##### 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak telah diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum kepada wajib pajak untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

##### 3) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomi)

Kegiatan pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kegiatan perekonomian seorang wajib pajak seperti produksi maupun perdagangan. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelesuhan/kelemahan perekonomian masyarakat.

4) Pemungutan pajak harus efisien (syarat Finansiiil)

Biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan atau dikurangi dengan baik dan sedemikian rupa tanpa adanya pihak yang dirugikan. Tujuannya untuk menghasilkan pemungutan pajak yang lebih rendah.

5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah memenuhi Undang-undang perpajakan yang baru.

### **3. Wajib Pajak**

Pajak memiliki peranan penting bagi pembiayaan pembangunan, dimana wajib pajak menjadi bagian dari adanya jumlah penerimaan pajak. Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan (subyek pajak) yang menuntut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu. Wajib pajak memiliki ada dua jenis, yaitu:

**a. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)**

Wajib pajak orang pribadi adalah setiap pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Wajib pajak orang pribadi dibagi menjadi lima kategori, yaitu orang pribadi, harus berpisah, pisah harta, memilih terpisah dan warisan belum terbagi.

**b. Wajib Pajak Badan (WP Badan)**

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha.

**4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Ony dkk (2008), kepatuhan perpajakan yaitu ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajaka yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Ony dkk (2008) terdapat dua macam kepatuhan, sebagai berikut:

**a) Kepatuhan Formal**

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya perpajakan secara formal sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

**b) Kepatuhan Material**



Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi suatu ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi undang-undang perpajakan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak dapat dikatakan patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawa keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d) Tidak pernah dipidanakan karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

## **5. Kualitas Pelayanan Fiskus**

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia Perpajakan Indonesia, 1997). Pelayanan adalah suatu bantuan yang dilakukan untuk orang lain dengan cara tertentu agar menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Jadi pelayanan fiskus adalah bantuan aparat dari kantor

pajak dalam melayani, menyediakan dan membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya.

Petugas pajak harus memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada wajib pajak yang akan memenuhi kewajiban perpajakannya pada Kantor Pelayanan Pajak. Menurut (Sumarman, 2012) menyatakan ada beberapa tolak ukur wajib pajak dalam menilai tingkat kepercayaan terhadap konsultasn pajak, yaitu:

**a) Komitmen (*commitment*)**

Pegawai pajak dapat dinilai bagaimana memberikan nasehat dan masukan kepada wajib pajak yang sesuai dnegan peraturan Undang-undang perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu wajib pajak pada waktu yang lama dan pada saat dibutuhkan.

**b) Integritas dan Kejujuran (*integrity and honesty*)**

Pegawai pajak harus memiliki sikap jujur tetapi mempunyai integritas tinggi. Kejujuran merupakan tidak melakukan kebohongan yang akan merugikan pihak lainnya. Pegawai yang memiliki integritas tinggi merupakan pegawai yang jujur dan dapat diandalkan, pegawai juga harus memiliki etika yang tinggi pula.

**c) Pengetahuan (*Knowledge*)**

Seorang konsultan pajak atau pegawai perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, artinya seorang sarjana ekonomi atau sarjanan lainnya yang memahami secara baik tentang peraturan

dan perundang-undangan perpajakan, pengetahuan keuangan, masalah perpajakan, maupun tentang akuntansi harus memiliki *tax review*.

**d) Keahlian**

Keahlian seorang konsultan pajak atau pegawai perpajakan merupakan pengalaman. Semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya.

**e) Komunitas (*communitation*)**

Seorang konsultan pajak atau pegawai perpajakan harus dapat berkomunikasi dengan baik, tepat dan jelas.

**f) Tingkat Kenyamanan (*convenient level*)**

Kenyaman bagi wajib pajak harus sangat diperhatikan. Hal ini harus didasari adanya ketersediaan waktu pegawai perpajakan atau konsultan perpajakan dalam melayani wajib pajak di Kantor Pajak.

## **6. Sanksi Perpajakan**

Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan pertauran perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi pajak sebagai alat pencegah wajib pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi perpajakan digunakan untuk membuat wajib pajak menjadi lebih patuh dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut undang-undang sanksi pajak dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

**a) Sanksi Administrasi**

Merupakan kerugian kepada negara, biasanya berupa denda dan bunga. Menurut undang undang ada tiga macam sanksi administrasi, yaitu:

**1) Denda**

Sanksi denda diberikan kepada wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam jangka waktu yang ditentukan.

**2) Bunga**

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan kepada wajib pajak atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar.

**3) Kenaikan**

Sanksi administrasi berupa kenaikan menjadi sanksi yang paling ditakuti jika dilihat dari bentuknya. Apabila wajib pajak yang dikenai sanksi ini, jumlah pajak yang haru dibayar menjadi berlipat ganda. Namun jika dilihat dari penyebabnya biasanya dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.

**b) Sanksi pidana**

Menurut perundang undangan perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu:

**1) Denda pidana**

Sanksi ini dieknakan bukan hanya kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan tetapi juga kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

**2) Pidana kurungan**

Pidana kurungan ditujukan kepada wajib pajak atau pihak ketiga, pidana kurungan hanya berlaku kepada tindak pidanan yang bersifat pelanggaran.

**3) Pidana penjara**

Pidana penjara sama halnya dengan pidana kurungan, yang merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara hanya berlaku terhadap tindak kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

**7. Kesadaran Membayar Pajak**

Menurut Hidayati (2014), kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan suatu kondisis dimana wajib pajak mengetahui,

memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela, dan bersungguh-sungguh untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Irianto (2005) dalam Vanesa dan Hari (2009) menyatakan bahwa beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya. Terdapat tiga bentuk kesadaran membayar pajak, yaitu:

- a) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak akan secara sadar dan sukarela untuk membayarkan pajaknya.
- b) Kesadaran bahwa menunda pemabayaran dan pengurangan beban pajak merupakan kerugian untuk negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena memahami penundaan pembayaran dan pengurangan beban pajak akan berdampak buruk pada kegiatan pembangunan negara.
- c) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Dengan memahami dan menyadari hal ini, wajib pajak akan mau melaksanakan kegiatan perpajakannya karena pembayaran pajak memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban setiap warga negara.

## **8. Norma Subjektif**

Ajzen (2005) mendefinisikan norma subjektif merupakan persepsi individu berhubungan dengan kebanyakan dari orang-orang yang penting bagi dirinya mengharapkan individu untuk melakukan atau tidak melakukan tingkah laku tertentu, perilaku atau perkataan yang dilakukan oleh orang-orang yang penting atau dekat dengan individu kemudian dijadikan acuan atau patokan untuk mengarahkan tingkah lakunya. Jadi, norma subjektif dapat diartikan sebagai persepsi seseorang tentang pengaruh sosial dalam membentuk suatu perilaku tertentu. Norma subjektif dalam penelitian ini berarti sebagai faktor sosial kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

## **B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis**

### **1. Kualitas Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak**

Salah satu usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas bagi wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada tiap tahunnya. Pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham mengenai kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

dalam menyelesaikan kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Setiawan (2014) menyimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Hasil Penelitian Puspita (2014), dan Pratiwi dan Setiawan (2014) menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) menghasilkan kesimpulan yang berbeda, yaitu kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

**H1: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

## **2. Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pandangan wajib pajak mengenai sanksi pajak yang banyak memberikan kerugian bagi wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perundang undangan perpajakan yang berlaku dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan digunakan pemerintah dalam mengurangi adanya pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan pemerintah dapat meningkatkan



kepatuhan wajib pajak. Penting bagi wajib pajak memahami mengenai sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum yang diterima wajib pajak apabila melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penelitian Setiawan dan Pratiwi (2014) menyimpulkan variabel persepsi sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliani dan Setiawan (2011) menghasilkan hasil yang sama dimana variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian Winerungan (2013) sedikit berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Setiawan Pratiwi (2014), dan Muliani dan Setiawan (2011), dimana sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>2</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **3. Kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan dapat mempengaruhi kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Ketidaksadaran yang dimiliki wajib pajak dapat menimbulkan pelanggaran dan menurunkan penerimaan wajib pajak. Pentingnya kesadaran dari masing masing wajib pajak dalam

meningkatkan penerimaan negara. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak yang juga dapat meningkatkan penerimaan negara tersebut. Masyarakat harus sadar akan kewajiban perpajakannya yang terikat oleh hukum dan pemerintahan.

Menurut Muliani dan Setiawan (2011) menyimpulkan variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lovihan (2014) menyatakan bahwa variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyawati dan Nurlis (2010) yang menunjukkan hasil bahwa kesadaran membayar pajaktidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan literatur dan analisis penelitian sebelumnya, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

**H<sub>3</sub> : Kesadaran membayar pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **4. Norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak**

Norma subjektif dapat diartikan menjadi perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh perkataan atau perilaku dari orang dekatnya. Namun belum tentu setiap orang dapat terpegaruhi oleh perkataan atau perilaku seseorang. Ada orang yang dapat dengan mudah dipengaruhi oleh seseorang namun ada juga yang masih berpegang teguh pada apa

yang mereka yakini dan yang mereka ketahui. Perilaku tersebut juga terdapat pada perilaku para wajib pajak.

Tidak semua wajib pajak terpengaruh oleh wajib pajak lain yang melakukan pelanggaran atau tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini norma subjektif belum tentu dapat mempengaruhi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka patuh tidaknya wajib pajak membayar kewajibannya tidak dapat di pengaruhi oleh norma subjektif seseorang.

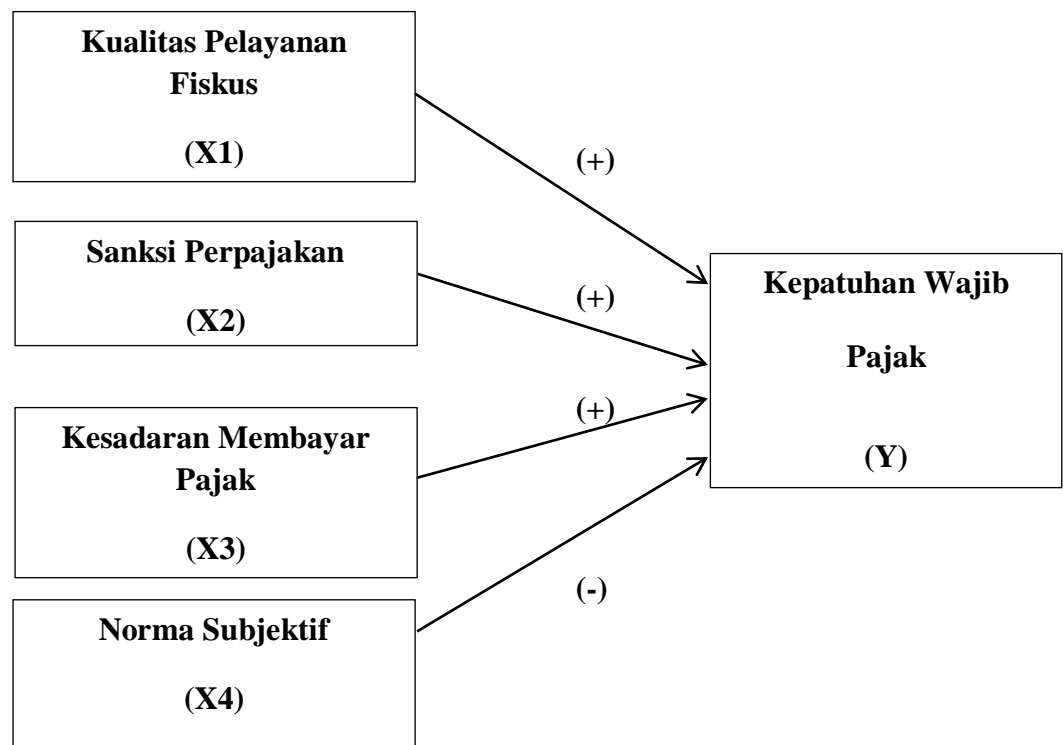
Menurut Alvin (2014) yang menyimpulkan variabel norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Purnomosidhi (2010), menemukan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan literatur dan analisis penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>4</sub> : Norma subjektif berpengaruh secara negatif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### C. Model penelitian

Model Penelitian ini menggunakan gambar yang menunjukkan variabel independennya adalah kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan norma subjektif yang berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.



**Gambar 2.1**

**Model Penelitian**

