BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu memaparkan tentang apa yang kita teliti, hal tersebut memudahkan dan menjelaskan lebih rinci tentang variabel yang akan kita teliti.

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Definisi Pajak

Definisi Pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:27), merumuskan bahwa pajak adalah sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang – undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Definisi Pajak yang di kemukakan oleh S.I Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2014:1) adalah sebagai berikut:

> "Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagaian dari harta kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetepkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum".

Menurut Undang – Undang No.28 Tahun.2007 tentang perubahan ketiga atas Undang – Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara

perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang berdifat memaksa berdasarkan Undang – Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan bagi sebesar - beasarnya kemakmuran rakyat (Thomas Sumarsan, 2017:4).

Berdasarkan definisi dan penjelasan tersebut, Thomas Sumarsan (2017:5) menarik beberapa kesimpulan:

"1) Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan Undang – Undang serta aturan pelaksanaanya
2) Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungutan pajak/administrator pajak)
3) Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan
4) Tidak dapat ditunjukan adannya imbalan (kontrasepsi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak
5) Selain fungsi *budgetair* (anggaran) yaitu fungsi mengisi kas negara/anggaran negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintah, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan social".

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Pengertian Fungsi Pajak menurut Siti Kunia Rahayau (2017:31) adalah sebagai berikut:

> "Pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian fungsi sebagai kegunaan atas suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok atas pajak. Sebagai salah satu alat untuk menentukan politik perekonomian suatu negara, pajak memiliki kegunaan atau manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum".

Adapun macam – macam fungsinya menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:31) adalah sebagai berikut:

"1) Fungsi *Budgetair*
Pajak berfungsi sebagai fungsi *budgetair* merupakan fungsi utama pajak atau fungsi fiskal, yaitu fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari rakyatnya tampa imbal balik secara langsung dari negara kepada masyarakatnya berdasarkan peraturan perundang – undangan perpajakan.
2) Fungsi *Regulerend*
Fungsi regulerend disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Pajak pada fungsi regulerend ini adalah usaha untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas negara disamping dimaksudkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur perekonomian masyarakat maupun tatanan social masyarakat dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan masyarakat.
3) Fungsi Stabilitas
Fungsi pajak dalam hal ini adalah sebagai alat kebijaksanaan pemerintah untuk menstabilkan harga di masyarakat sehingga inflasi dapat dikendalikan sesuai kebutuhan perekonomian negara. Dengan pajak pemerintah dapat mengatur peredaran uang di masyarakat melalui pemungutan pajak dari masyarakat kepada nefara dan selanjutnya menggunakan pajak dengan efektif dan efisien.
4) Fungsi Redistribusi Pendapatan
Fungsi Redistribusi dimaksudkan pajak digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum dan untuk membiyai pembangunan. Dimana pembiayaan pembangunan dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pendapatan masyarakat. Pembangunan yang memberikan perkembangan proses produksi akan membuat perubahan perkembangan proses produksi dan juga akan membuat perubahan pada perkembangan teknologi produksi, menuntut perubahan pola konsumsi masyarakat. Pasar akan berkembang dengan baik dan dijadikan perubahan sosial perekonomian masyarakat juga".

2.1.1.3 Subjek Pajak

Subjek pajak adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan Pajak Penghasilan (Siti Resmi, 2014:75).

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2008 dalam (Siti Resmi, 2014:75) Subjek Pajak dikelompokkan sebagai berikut:

"1) Subjek Pajak Orang Pribadi
Orang pribadi sebagai subjek pajakd apat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.
2) Subjek Pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
Warisan yang belum rerbagi sebagai satu kesatuan merupakan Subjek Pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris. Penunjukan warisdan yang belum terbagi sebagai Subjek Pajak Pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tersebut tetap dapat dilaksanakan.
3) Subjek Pajak Badan
Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroann lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apaun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi maaa, oerganisasi social politik, atau organisasi lainnya, Lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap Badan usaha milik negara dan badan usaha mikik daerah merupakan Subjek Pajak tanpa memerhatikan nama dan bentuknya, sehingga setiap unit tertentu dari badan Pemerintah, misalnya, Lembaga, badan, dan sebagainya yang dimiliki oleh Pemerint Pusat dan Pemerintah Daerah yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan untuk memperoleh penghasilan merupakan Subjek Pajak. Dalam pengertian perkumpulan termasuk pula asosiasi, persatuan, perhimpunan, atau ikatan dari pihak – pihak yang mempunyai kepentingan yang sama.
4) Subjek Pajak Bentuk Usaha Tetap (BUT)
Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia. Orang pribadi yang berada di Indonesian tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia, yang dapat berupa:
a) Tempat kedudukan manajemen;
b) Cabang perusahaan;
c) Kantor perwakilan;
d) Gedung kantor;

e) Pabrik;
f) Bengkel;
g) Gudang;
h) Ruang unruk promosi dan penjualan;
i) Pertambangan dan penggalian sumber alam;
j) Wilayah kerja pertambangan minyak dan gas bumi;
k) Perikanan, perternakan, pertanian. Perkebunan, atau kehutanan
l) Proyek konstruksi, instalasi, atau proyek perakitan;
m) Pemberian jasa dalam bentuk apapu oleh pegawai atau orang lain, sepanjang dilakukan lebih dari 60 hari dalam jangka waktu dua belas bulan;
n) Orang atau badan yang bertindak selaku agen yang kedudukannya tidak bebas;
o) Agen atau pegawai dari perusahaan asuransi yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menerima premi asuransi atau menanggung risiko di Indonesia;
p) Komputer, agen elektronik, atau peralatan otomatis yang dimiliki, disewa, atau digunakan oleh penyelenggara transkasi elektronik untuk menjalankan kegiatan usaha melalui Internet".

2.1.1.4 Wajib Pajak

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang – Undnag Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan bahwa Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1983, maka penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dibagi menjadi delapan yaitu:

1) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh: Pegawai Swasta atau PNS.
2) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan dari usaha. Contoh: Pengusaha Toko Emas, Pengusaha Indusri.
3) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan dari pekerjaan bebas. Contoh: Notaris, Akuntan, Konsultan.
4) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: Bunga pinjaman, Royalti.
5) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan lain yang bersifat final. Contoh: Bunga deposito, Hadiah undian.
6) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: seperti bantuan, sumbangan.
7) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: Bunga, Royalti, PPh pasal 24.
8) Wajib Pajak Orang Pribadi yang semata – mata menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: Pegawai Swasta tetapi mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka usaha praktek dokter.

2.1.2 Pengetahuan Perpajakan

2.1.2.1 Definisi Pengetahuan Perpajakan

Menurut Siti Resmi (2009:22) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

"Pengetahuan Pajak adalah Proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:33) mendefinisikan pengetahuan perpajakan sebagai berikut :

> "Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi Surat Pemberitahuan, melaporkan Surat Pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan".

Definisi dari Pengetahuan Perpajakan menurut Mardiasmo (2016:7) adalah sebagai berikut:

> "Pengetahuan Perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubung dengan hukum pajak, baik berupa hukum pajak materiil maupun formil".

Dari subkonsep diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah informasi yang diketahui oleh Wajib Pajak berkenaan dengan Perpajakan bukan hanya tentang peraturan pajak tetapi soal tarif pajak, objek pajak, subjek pajak, manfaat pajak dan bagaiman cara menghitung, menyetor dan melaporkan pajak.

2.1.2.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan

Terdapat beberapa indikator menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:34) bahwa wajib pajak mengetahui perpajakan, yaitu :

"1) Latar belakang pendidikan terakhir yang dimiliki
2) Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan
3) Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan".

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2012:138) pengetahuan mempunyai 6 tingkatan yaitu:

"1) Tahu
2) Memahami
3) Aplikasi
4) Analisis
5) Sintesis
6) Evaluasi".

Menurut Diana Sari (2016:93) indikator dari pengetahuan perpajakan sebagai berikut:

"1) Mengetahui Perundang – undangan perpajakan
2) Mengetahui ketentuan baru perpajakan dalam Peraturan Pemerintah, keputusan Menteri Keuangan
3) Mengetahui keputusan atau surat edaran dari Ditjen Pajak".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:25-60) indikator dari pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai arti pajak
2. Pengetahuan mengenai fungsi pajak
3. Pengetahuan mengenai asas pengenaan pajak
4. Pengetahuan mengenai pemungutan
5. Pengetahuan mengenai penggolongan jenis pajak
6. Pengetahuan mengenai sumber penerimaan negara dan pengeluaran negara".

Dari indikator – indikator diatas, sebagai berikut : 1. Latar belakang Pendidikan terakhir yang dimiliki, 2. Pengetahuan mengenai fungsi pajak, 3. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, 4. Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan, 5. Mengetahui ketentuan baru perpajakan dalam Peraturan Pemerintah keputusan Menteri keuangan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak yang ditulis oleh Lewis dan Baums lalu dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan Pajak adalah pelyanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lalin melayani Wajib Pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai Wajib Pajak".

Menurut Kep Mentri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:162) pengertian Pelayanan Umum atau pelayanan public adalah sebagai berikut:

> "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan".

Menurut surat edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan adalah sebagi berikut:

> "Pelayanan Perpajakan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP".

Dari subkonsep diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dan keunggulan untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan harapan yang sesuai.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:164) indikator dari kualitas pelayanan pajak adalah sebagai beikut:

"1) Wajib Pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
2) Wajib Pajak dilayani sepenuh hati
3) Pegawai Pajak mampu memenuhi kebutuhan spesifik Wajib Pajak yang dilayaninya
4) Mendapatkan jawaban atas pemintaan Wajib Pajak dengan cepat dan pasti
5) Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang tepat waktu
6) Pegawai Pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan Wajib Pajak
7) Pegawai Pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah
8) Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan
9) Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak
10) Sarana, Prasarana dapat berupa lahan parkir, ruangan konsultasi, tempat pelayanan pajak, media pelayanan, system informasi, maupun media Informasi
11) Penampilan Fisik Pegawai Pajak (Performance) rapi, dan sehat".

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Wolkins, dikutip dalam scheuing & Christopher, 1993 dalam Fandy dan Chandra (2016: 141) yaitu :

"1. Kepemimpinan
2. Pendidikan
3. Perencanaan Stategik
4. Review
5. Komunikasi
6. Total Human Reward"

Dari indikator diatas, penelitian ini akan menggunakan indikator: 1. Wajib Pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat, 2. Mendapatkan jawaban atas permintaan Wajib Pajak dengan cepat dan pasti, 3. Wajib Pajak mendapat

pelayanan yang tepat waktu, 4. Pegawai Pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan Wajib Pajak, 5. Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupasarana dan prasarana sesuai kebutuhan Wajib Pajak.

2.1.4 Kemauan Membayar Pajak

2.1.4.1 Definisi Kemauan Membayar Pajak

Pengertian kemauan membayar pajak menurut beberapa ahli diantaranya menurut Liberty Pandiangan (2014:179) mendefinisikan kemauan membayar pajak sebagi berikut:

> "Kemauan membayar pajak merupakan salah satu wujud pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan Wajib Pajak dengan cara membayar atau menyetor pajak terutang ke kas megara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan.pajak yang dibayar atau disetor selain berupa pajak sendiri dapat juga dari hasil pemotongan atau pemungutan pajak pihak lain".

Menurut Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis (2012:101) mendefinisikan kemauan membayar pajak sebagai berikut:

> "Kemauan membayar pajak merupakan penjelasan mengenai prinsip – prinsip moral atau nilai – nilai yang diyakini seseorang untuk membayar pajak yang dipengaruhi *tax morale* seperti persepsi adanya kejujuran, sikap membantu atau melayani dari apparat, kepercayaan terhadap instansi pemerintah dan penghargaan atau rasa hirmat dari aparat pajak".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:199) definisi dari kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

> "Kemauan membayar pajak adalah suatu pengorbanan yang dilakukan Warga Negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada Negara dengan sukarela".

Dari subkonsep diatas dapat disimpulkan bahwa kemauan membayar pajak adalah kerelaan seseorang untuk membayar atau mengeluarkan sebagian hartanya untuk membiayai pengeluaran negara.

2.1.4.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu, (2017:149) bahwa kemauan membayar pajak indikatornya sebagai berikut:

"1) Pendaftaran NPWP
2) Konsultasi mengenai informasi perpajakan
3) Penyampaia SPT".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:246) indikator dari kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

"1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2) Mengisi dan memasukan SPT".

Menurut Chairil Anwar (2017:154) indikator kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

"1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan
2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3) Menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar
4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Dari beberapa indikator diatas, penulis akan meggunakan indikator untuk penelitian ini yaitu: 1. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, 2. Konsultasi mengenai informasi perpajakan 3. Mengisi dan memasukan SPT.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dimaksudkan menjelaskan konstelasi hubungan antar variabel yang akan diteliti. Konstelasi hubungan tersebut dikuatkan oleh teori atau penelitian sebelumnya.

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pentingnya aspek perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil, dimana dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik, Wajib Pajak akan memberikan sikap memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar, 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 (Siti Kurnia Rahayu, 2010:141). Jika intelektuas tinggi maka pemahaman mengenai perpajakan akan terserap baik bagi penduduk, maka pemenuhan kewajiban perpajakannya akan lebih baik (Siti Kurnia Rahayu, 2017:200).

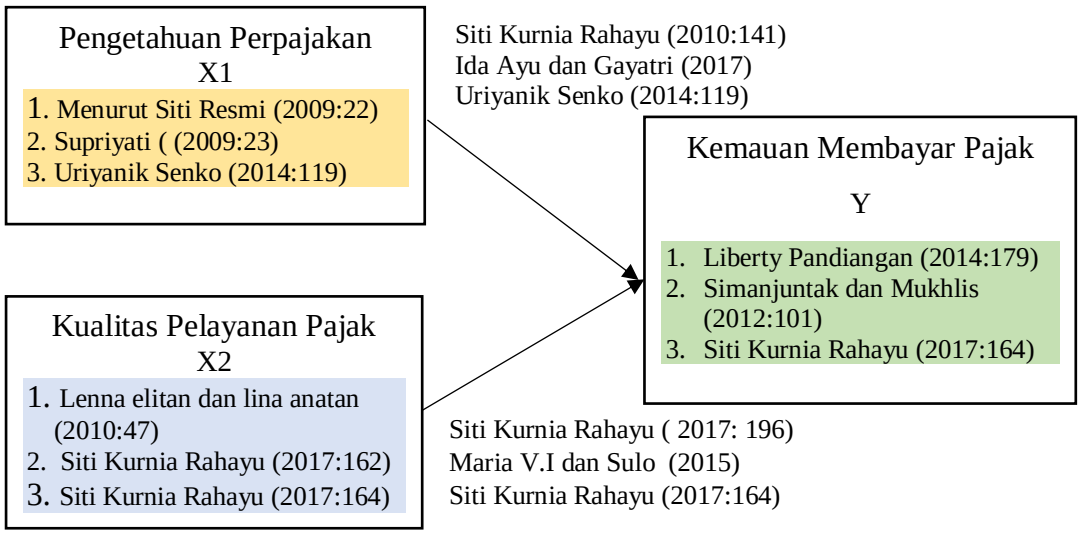
Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Candra Apsari Manuaba dan Gayatri (2017) hasil penelitian menunjukan uji hipotesi yang dilakukan berpengaruh signifikan, sehingga secara parsial Pengetahuan Perpajakan Orang Pribadi berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. Artinya semakin baik pengetahuan perpajakan WP OP akan mendorong Wajib Pajak untuk mau membayarkan Pajaknya.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Kualitas pelayanan Perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Dengan system administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak reala untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung (Siti Kurnia Rahayuu, 2017:196).

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Maria V.I Herdjionoo dan Sarwina Sulo (2015) hasil penelitian menunjukan uji hipotesis yang dilakukan berpengaruh signifikan, sehingga secara parsial Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak artinya semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka Kemauan Membayar Pajak WP OP akan semakin baik pula.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat digambarkan kerangka pikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah ungkapan, jawaban, kesimpulan yang sifatnya masih sementara terhadap masalah penelitian, yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang kebenarannya harus diujisecara empiris melalui suatu analisis berdasarkan data di lapangan (Menurut Umi Narimawati 2008:20). Mengacu pada landasan teori maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak

H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak