

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) dikemukakan oleh Ajzen dan Marin Fisbhein pada tahun 1991 merupakan teori yang menunjukkan bahwa sikap harus diperhitungkan ketika menguji norma subjektif dan menilai kontrol perilaku seseorang. Sikap dan perilaku menjadi faktor penting yang dapat memprediksi suatu tindakan. Keinginan seseorang akan semakin tinggi apabila memiliki pandangan yang baik, dukungan dari orang lain, dan rasa nyaman karena tidak ada hambatan untuk berperilaku (Icek Ajzen, 1991).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa sikap adalah segala tindakan dan perbuatan berdasarkan pendapat seseorang. Setiap orang memiliki penilaiannya sendiri terhadap objek, peristiwa, atau hal lainnya. Sikap yang dimiliki oleh setiap individu merupakan respon dari perasaan seseorang terhadap sesuatu. Dengan menggunakan teori ini, perspektif seseorang terhadap perilaku muncul dari iman pada suatu perilaku. Kepatuhan pajak seseorang tidak hanya diperoleh dari sudut pandang, melainkan juga norma subjektif dan persepsi manajemen perilaku. Norma subjektif mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan perilaku (Icek Ajzen, 1991).

Norma subjektif adalah harapan seseorang tentang apa yang akan dipikirkan orang lain mengenai apakah mereka terlibat dalam perilaku tertentu atau tidak. Untuk persepsi kontrol perilaku merupakan suatu persepsi apakah seseorang merasa mampu untuk mewujudkan perilaku tertentu, misalnya perilaku yang sesuai dengan ketentuan perpajakan (Icek Ajzen, 1991).

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Rusli, 2018) yaitu:

1. *Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. *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 perilakunya tersebut (*perceived power*).

Dalam penelitian “Pemahaman *Self Assesment System* dan Peran Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang” terdapat aspek yang mempengaruhi yaitu *Control Beliefs*, karena dengan penerapan *self assessment system* wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab dalam mendaftarkan dirinya untuk mengurus segala urusan perpajakan secara mandiri serta mematuhi undang – undang perpajakan dengan meningkatkan kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak (Nurbani,2020). Kemudian *Normative Beliefs* mempengaruhi peran kualitas pelayanan fiskus karena pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta penyuluhan pajak dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat dalam pajak (Sista, 2019).

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban pembayaran secara sukarela yang dilakukan oleh wajib pajak yang bertujuan untuk kontribusi pembanguna (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017). Sedangkan menurut Agustianto (2023) Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan tersebut dapat dipahami dalam kewajiban wajib pajak untuk melaporkan SPT, dengan tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak maka penerimaan negara disektor pajak terus meningkat dan membawa dampak positif bagi masyarakat. Seperti tercapainya pembangunan dan target penerimaan dari sektor pajak.

Menurut Lubis (2019) Kepatuhan pajak dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan Formal merupakan suatu kesadaran dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan. Kepatuhan formal memiliki indikator yang terdiri dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri dan kepatuhan dalam pelaporan ulang Surat Pemberitahuan. Kesesuaian pajak secara formal ini dapat dipenuhi dengan menghitung, membayar, dan melaporkan SPT Tahunan wajib pajak (Yusranaditya, 2024). Wajib pajak harus jujur dalam melakukannya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Sedangkan Kepatuhan Material yaitu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal (Lubis ,2019). Kepatuhan material juga memiliki suatu indikator yang mencakup wajib pajak melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan secara tepat waktu(Yasin, 2021).

Pajak merupakan kontribusi yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dengan paksaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Menurut Mardiasmo (2019), pajak memiliki dua fungsi yaitu:

- 1.Fungsi Penerimaan (*Budgeter*) Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah.
- 2.Fungsi Mengatur (*Reguler*) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi.

Dalam keputusan menteri keuangan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017) No. 544/KMK.04/2000 kepatuhan wajib pajak memiliki kriteria :

1. Ketepatan waktu dalam penyampain SPT, dalam kurun waktu 2 tahun
2. Tidak memiliki tunggakan pajak, kecuali telah memperoleh izin dari DJP
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir

4. Dalam 2 tahun terakhir melakukan pembukuan untuk wajib pajak yang pernah dilakukan pemeriksaan
5. Dalam 2 tahun terakhir bagi wajib pajak yang laporan keuangannya diaudit oleh akuntan publik memperoleh pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak berpengaruh terhadap laba rugi fiskal.

Adapun menurut Irma Khoirin Nisa, 2023 indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban kepemilikan NPWP
2. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
3. Tidak mempunyai tunggakan dalam segala jenis pajak
4. Tidak mempunyai riwayat tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir

2.1.3 Self Assessment System

Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Ariffin, 2022). Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak (Manan, 2020). Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak (Hama, 2021). Berikut dalam hal ini dikenal dengan:

- a. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak
- b. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang
- c. Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi/ kantor pos
- d. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak

- e. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar.

Menurut Irma Khoirin Nisa, 2023 indikator dari *self assessment system* sebagai berikut:

1. Menghitung pajak yang terutang secara mandiri
2. Membayar sendiri pajak yang terutang
3. Melaporkan SPT secara mandiri
4. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Berdasarkan indikator diatas dapat dikatakan bahwa *self assessment system* menjadi sebuah sistem yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan secara mandiri kewajiban dan hak perpajakannya.

2.1.4 Peran Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Murti (2023) Pelayanan pajak dianggap sebagai pelayanan publik karena disediakan oleh organisasi pemerintah, memiliki tujuan yang berfokus pada masyarakat, diperlukan untuk menegakkan hukum, dan tidak didorong oleh keuntungan. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Agusdian, 2023).

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, yaitu “Pelayanan 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.”

Menurut *American Society For Quality Control* (Widiastuti, 2024) mendefinisikan kualitas jasa (pelayanan) adalah sejauh mana jasa pelayanan) tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Ada dua komponen yang harus dijembatani dalam prespektif kualitas jasa (pelayanan), yaitu : *expected service* apabila jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa (pelayanan) dipresepsikan baik dan memuaskan (Pinem, 2023). Jika

jasa (pelayanan) yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa (pelayanan) dipresepsikan sebagai yang ideal (service excellence) sebaliknya apabila kualitas jasa (pelayanan) lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas jasa (pelayanan) dipresepsikan buruk (Pinem, 2023).

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya (Yuslina, 2018). Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan 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 kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kambey, 2024).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang kualitas pelayanan fiskus yang prima dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan dengan cara sebagai berikut (Hanafi, 2022) :

1. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu
2. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu
3. Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam)
4. Mengenakan kartu identitas pegawai di dada
5. Menyapa tamu yang datang dengan menanyakan (misalnya, “selamat pagi/siang/sore, apa yang dapat kami bantu Pak/Bu?”)
6. Dengarkanlah baik-baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu, jangan melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik (melalui headphone/earphone)
7. Jika perlu, mintalah nomor telepon tamu untuk dapat dihubungi
8. Hindarilah mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau Wajib Pajak yang dilayani
9. Tatalah waktu berkonsultasi dengan seefisien mungkin

10. Sedapat mungkin, dalam menyerahkan dokumen/tanda terima kepada Wajib Pajak dengan menggunakan kedua tangan.

Menurut Agusdian (2023) Kualitas pelayanan merupakan penyedia jasa yang harus memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Kualitas pelayanan ialah tingkat layanan yang diberikan berdasarkan keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atas pelayanan yang diterima. Kantor Pelayanan Pajak memberikan suatu kegiatan pelayanan yang berupa layanan prima perpajakan agar dapat memberikan angka kepuasan atas pelayanan Wajib Pajak (Agustina, 2020).

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian Wulantari dan Putra (2020) dalam penerapan *self assesment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan menurut Ramadhanty dan Zulaika (2020) tentang pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel sanksi perpajakan yang tidak berpengaruh signifikan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Siska Wulantari & Lesmana Putra (2020) meneliti penerapan *self assesment system* dimana berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut penelitian Dhimas Haricahyo (2019) tentang *self assesment system*, pemeriksaan pajak dan modernisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Lucky Kirana Mutiara S (2018) tentang pemahaman *self assesment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Indah Nazmel Nazir (2023) meneliti tentang Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan penelitian menurut Hayadi Akbar & Apollo (2020) bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian lainnya dapat diringkas pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Wulantari dan Putra (2020)	Pengaruh Penerapan <i>Self Assessment System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Kota Pekerjaan Bebas di Denpasar.	Variabel independen: <i>Self Assessment System</i> Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak OP	<i>Self assesment system</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wpop
2.	Ramadhanty dan Zulaika (2020)	Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap	Variabel independen: 1. Pemahaman Tentang Perpajakan 2. Kualitas Pelayanan Fiskus 3. Sistem Transparansi Perpajakan 4. Kesadaran Wajib Pajak	Pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
		Kepatuhan WPOP	5. Sanksi Perpajakan Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3.	Dhimas Haricahyo (2019)	Pengaruh <i>self assesment system</i> , pemeriksaan pajak dan modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP wilayah Kota Bandung)	Variabel independen: 1. <i>Self assesment system</i> 2. Pemeriksaan pajak 3. Modernisasi perpajakan Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak	<i>Self assesment system</i> , pemeriksaan pajak dan modernisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
4.	Lucky Kirana Mutiaras S (2018)	Pengaruh penggunaan E-Filing dan Pemahaman tentang <i>Self Assesment</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Independen: 1. Penggunaan E-Filing 2. Pemahaman <i>Self Assesment</i> Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	E-filling dan pemahaman <i>self assesment</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5.	Indah Nazmel Nazir (2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan	Variabel Independen : 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak 2. Kualitas Pelayanan Fiskus 3. Sanksi Perpajakan 4. Lingkungan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
		Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
6.	Hayadi Akbar dan Apollo (2020)	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen : 1. Pemanfaatan Teknologi Informasi 2. Pelayanan Fiskus Variabel Dependen : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan wajib pajak
7.	Siahaan dan Halimatusyadiah (2019)	Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan	Variabel Independen: 1. Kesadaran Perpajakan	Kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
		Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	2. Sosialisasi Perpajakan 3. Pelayanan Fiskus 4. Sanksi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
8.	Adnyana dan Jati (2018)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penggunaan E-SPT dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Independen: 1. Pengaruh Sanksi Perpajakan 2. Penggunaan E-SPT 3. Kualitas Pelayanan Fiskus	Sanksi Perpajakan, Penggunaan E-SPT dan Kualitas Pelayanan Fiskus berdampak positif pada Kepatuhan

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pibadi	wajib pajak orang pribadi
9.	Satyawati, dkk (2018)	Pengaruh <i>Self assesment system</i> dan Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen: 1. <i>Self assesment system</i> 2. Sistem Informasi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	<i>Self assesment system</i> dan Sistem Informasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
10.	Di et al (2021)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan	Variabel Independen: 1. Pengaruh Pengetahuan Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Pelayanan Fiskus	Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
		Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

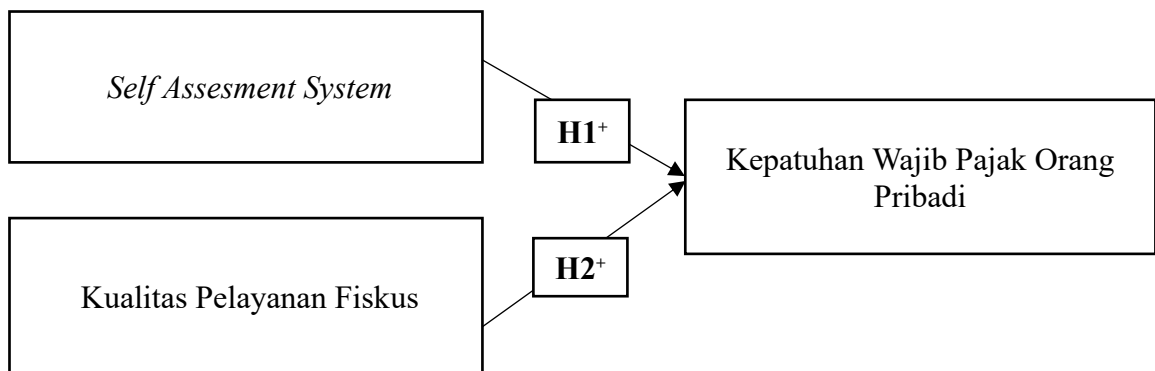
Sumber : Diringkas dari beberapa jurnal penelitian tahun (2018-2023)

Perbedaan peneliti ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya beberapa variabel independen yang digunakan seperti pemahaman *self assessment system*, kualitas layanan fiskus, teknologi informasi, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, sanksi pajak, sistem transparansi pajak dan modernisasi pajak, karena beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan untuk penelitian ini hanya terfokus pada salah satu variabel saja yakni hanya pada pemahaman *self assesment system* maupun peran kualitas layanan fiskus.

Subjek yang digunakan pada penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi. Adapun hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni sesuai dengan saran peneliti terdahulu untuk menambah populasi dan sampel, memperluas periode penelitian dan mengembangkan variabel. Sehingga populasi, sampel, periode penelitian dan variabel yang digunakan berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka berfikir menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel independen dan dependen. Kerangka berfikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Teori

2.3 Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pemahaman *Self Assessment System* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Self Assessment System diterapkan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan. Namun dengan pemberlakuan *Self assessment System* menyebabkan sebagian Wajib Pajak merasa mendapatkan beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri (Irma Khoirin Nisa, 2023).

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dijelaskan bahwa *Self assessment system* yang terdapat dalam penelitian memiliki aspek yang mempengaruhi yaitu faktor *Control Beliefs* yang merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan, maka dari itu dengan penerapan *self assessment system* dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab dalam mendaftarkan dirinya untuk mengurus segala urusan perpajakan secara mandiri serta mematuhi undang – undang perpajakan dengan meningkatkan kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak. Dengan adanya kontribusi *theory of planned*

behavior, hal ini membuat pengaruh *self assesment system* terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil yang positif dikarenakan semakin sering wajib pajak melaksanakan kegiatan perpajakan secara mandiri maka akan menambah rasa patuh dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawab perpajakannya. Berdasarkan penelitian Wulantari dan Putra (2020) dan hasil penelitian yang sama yang diperoleh Dhimas Haricahyo (2019) dalam penerapan *self assesment system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka peneliti merumuskan hipotesis pertama yaitu :

H1: Pemahaman *Self Assessment System* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.3.2 Pengaruh Peran Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan fiskus ini diyakini sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan 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 kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, yaitu “Pelayanan 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.”

Dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)* faktor dari *Normative Beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain serta motivasi dan *Control Beliefs* yang merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku, yang merupakan pengaruh dari peran kualitas pelayanan fiskus karena pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta penyuluhan

pajak dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat dalam pajak. Dengan adanya kontribusi *theory of planned behavior*, hal ini membuat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil yang positif. Berdasarkan penelitian yang Ramadhanty dan zulaika (2020) dalam kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka peneliti merumuskan hipotesis kedua yaitu :

H2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi