

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) didefinisikan sebagai melaporkan semua penghasilan dan membayar semua pajak sesuai dengan hukum yang berlaku, regulasi dan putusan pengadilan (Alm 1991, 577). Roth et al. (1989) dalam Saad (2014, 1072) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai situasi dimana wajib pajak membayar semua pajak yang diwajibkan pada waktu yang tepat dan melaporkan secara akurat sesuai dengan aturan, undang-undang dan keputusan pengadilan yang berlaku pada saat melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk memahami kepatuhan pajak. Becker (1968) memulai penelitian di bidang ekonomi melalui model *economy of crime*. Model ini menyajikan analisis mengenai tindak pidana yang lahir dengan mengutamakan motif ekonomi sebagai penyebabnya. Allingham dan Sandmo (1972) menggunakan kerangka ini dalam konteks kepatuhan pajak, dan mengembangkan *deterrence and expected utility theory*. Teori ini memandang individu secara rasional sebagai beban yang atas manfaat yang diharapkan atas pelaporan yang lebih rendah dari seharusnya, melawan prospek ketidakpastian atas deteksi dan hukuman. Menurut Allingham dan Sandmo (1972, 324) langkah-langkah yang paling populer dalam meningkatkan kepatuhan adalah pemeriksaan dan penalti. Jika ternyata kemungkinan laporan pajak untuk diaudit rendah, maka probabilitas wajib pajak akan melakukan *tax evasion* tinggi. Begitu juga kondisi sebaliknya. Teori ini mempunyai dasar pijakan bahwa semua wajib pajak pada dasarnya adalah makhluk ekonomi, yaitu makhluk yang

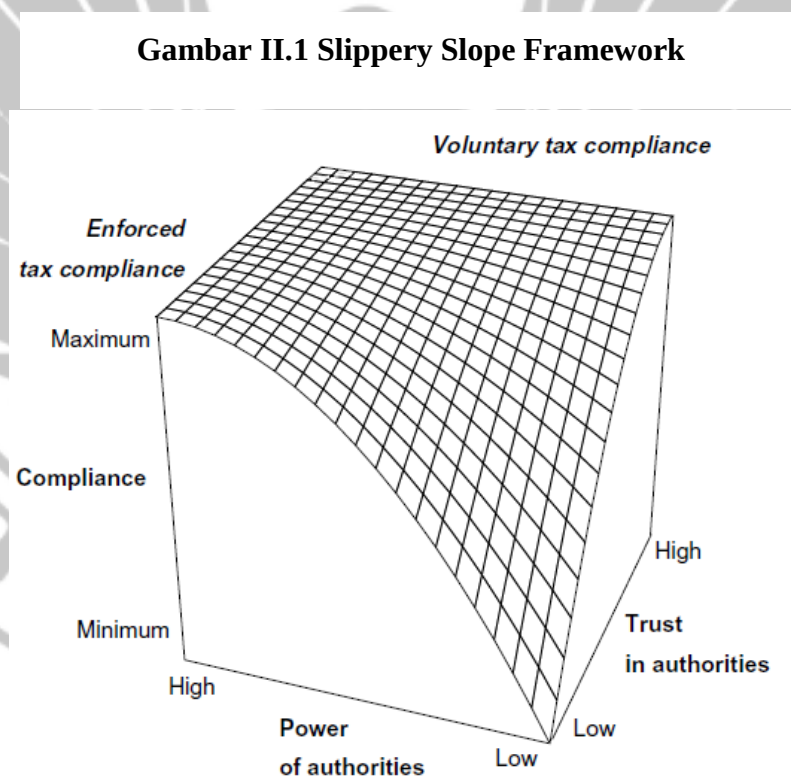
selalu berusaha untuk memaksimalkan keuntungan. Wajib pajak akan memperhitungkan jumlah probabilitas keuntungan atau kerugian apabila wajib pajak tersebut melakukan penghindaran pajak secara ilegal.

Fokus utama mayoritas literatur mengenai kepatuhan pajak untuk mengukur kegunaan instrumen kepatuhan adalah atas dasar teori ekonomi. Keterbatasan teori ekonomi kepatuhan pajak adalah bahwa teori ini mengabaikan fakta bahwa selain ekonomi, ada faktor sosial, psikologis dan masalah lain, misalnya: prinsip kerja sama dan kepercayaan, rasa malu dan rasa bersalah wajib pajak yang dapat menjelaskan paradigma kepatuhan. Menurut Cummings et al. (2009, 456) mengurangi penghindaran pajak tidak semudah dengan menerapkan penalti yang lebih tinggi dan/atau meningkatkan frekuensi audit pajak. Denda yang tinggi bisa justru menjadi bumerang dengan menciptakan pengaturan tertentu dimana dapat menciptakan peluang terjadinya penyuapan dan korupsi. Hasil akhirnya justru tingkat kepatuhan pajak dapat menurun dan kehilangan kepercayaan atas institusi publik dari masyarakat. Mendesain kebijakan yang efektif dalam mengurangi penghindaran pajak membutuhkan pemahaman tentang aspek perilaku dalam pengambilan keputusan akan kepatuhan pajak. Sikap individu dalam kepatuhan pajak diperlihatkan sebagai sebuah fungsi dari sosial dan norma kebudayaan.

Frey dan Torgler (2007) melakukan studi eksperimental untuk menilai nilai-nilai dasar dan *beliefs* yang dianut di seluruh daratan Eropa. Frey dan Torgler (2007) menganggap bahwa perpajakan adalah sebuah aksi sosial sehingga *conditional cooperation* merupakan penentu yang penting dalam moral pajak (*tax morale*) dan penghindaran pajak. Seorang wajib pajak sangat terpengaruh dengan persepsinya atas perilaku dari pembayar pajak yang lain. Jika seorang pembayar pajak percaya bahwa penghindaran pajak adalah suatu hal yang umum, maka moral pajak menurun. Sebaliknya, jika mereka percaya bahwa pembayar pajak lain itu jujur maka *tax morale* meningkat. Konsep moral pajak (*tax morale*) menjembatani persepsi individual dari pembayar pajak dengan perilaku pembayar pajak yang lain dan keputusan pribadi mereka. Keputusan itu berkaitan dengan sampai sejauh mana mereka akan menghindari pajak yang mereka bayar dengan penekanan pada pentingnya sebuah institusi. Dengan

memperkenalkan penentu *tax morale*, khususnya konsep *conditional cooperation* dan institusi, kita mendapatkan pemahaman yang lebih baik dari pertimbangan yang mendasari pembayaran pajak dan penggelapan pajak. Singkatnya, Frey dan Torgler menggarisbawahi relevansi interaksi sosial dan pentingnya lembaga-lembaga politik. Kedua aspek penting untuk memahami kesediaan warga negara untuk membayar pajak.

Dari penjelasan sebelumnya, kepatuhan dalam persektif *economics of crime* didorong oleh risiko pemeriksaan dan sanksi dari otoritas pajak. Dengan kata lain, kepatuhan tersebut berkaitan erat dengan kekuatan otoritas pajak dalam menegakkan peraturan (*power of tax authorities*). Sedangkan *tax morale* memandang kepatuhan pajak sebagai suatu dorongan dari dalam diri wajib pajak yang disebabkan oleh kepercayaan terhadap otoritas pajak (*trust to tax authorities*). Kircler, Hoelzl, dan Wahl (2008, 212) kemudian mencoba menggabungkan pendekatan-pendekatan tersebut ke dalam sebuah model bernama *slippery slope framework*.



Sumber: Kirchler, Erich, Erik Hoelzl, dan Ingrid Wahl. 2008. Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology* 29. Hal. 212.

Dalam kerangka tersebut, seseorang akan cenderung patuh jika terdapat suatu kepercayaan (*trust*) terhadap otoritas pajak ataupun juga kekuatan (*power*) dari otoritas untuk mengatur dan mencegah penggelapan pajak. Secara singkat dapat dinyatakan bahwa perpaduan antara kepercayaan terhadap pemerintah dan *law enforcement* dapat secara efektif menurunkan ketidakpatuhan pajak. Berdasarkan *slippery slope framework*, iklim pajak di masyarakat dapat bervariasi antara iklim antagonis (*antagonistic climate*) dan iklim sinergis (*synergistic climate*). Dalam iklim antagonis, wajib pajak dan otoritas pajak bekerja berlawanan satu sama lain. Sedangkan dalam iklim sinergis, wajib pajak dan otoritas pajak bekerja sama. Iklim antagonis dapat dianalogikan dengan hubungan "polisi dan perampok" dimana otoritas pajak menganggap wajib pajak sebagai "perampok" yang mencoba untuk menghindari setiap kali ada kesempatan dan perlu dilakukan pengecekan tiap saat. Di lain pihak, wajib pajak merasa dianiaya oleh otoritas pajak ("polisi") dan merasa benar untuk menyembunyikan kewajibannya. Iklim sinergis dapat ditandai dengan kondisi dimana otoritas pajak dianggap melakukan pelayanan untuk masyarakat, dan merupakan bagian dari komunitas yang sama dengan wajib pajak yang bekerja untuk kepentingan komunitas.

B. Legitimasi Pajak

Tyler (2006, 356) mendefinisikan *legitimacy* sebagai berikut: “A sense of obligation or willingness to obey authorities (value-based legitimacy) that then translates into actual compliance with governmental regulations and laws (behavioral legitimacy).” Levi dan Sacks (2009, 355) menyatakan bahwa legitimasi merupakan faktor penting yang menentukan kepatuhan pajak dimana legitimasi akan membentuk sikap patuh warga negara terhadap peraturan pemerintah. Menurut Levi dan Sacks (2009, 356), terdapat dua faktor penyebab timbulnya legitimasi yaitu kepercayaan (*trustworthiness*) terhadap pemerintah dan keadilan prosedural (*prosedural justice*). Legitimasi akan muncul pada kondisi dimana birokrasi pemerintahan dipersepsikan kompeten, jujur dan adil (Levi dan Sacks 2007, 4).

Persepsi wajib pajak terhadap pemerintah turut berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (Damayanti, Subekti, dan Baridwan 2015, 186). Tingginya level korupsi dapat

merusak persepsi masyarakat atas pemerintah yang jujur dan kompeten (Levi dan Sacks 2009, 359). Bird, Vazquez dan Torgler (2008, 68) menyatakan bahwa faktor korupsi merupakan hal yang mempengaruhi persepsi legitimasi pajak pada negara berkembang sehingga mempengaruhi keinginan mematuhi peraturan perpajakan. Korupsi merusak keinginan masyarakat untuk mematuhi hukum yang berlaku dan menjadi ragu untuk membayar pajak (Levi dan Sacks 2009, 359). Masyarakat akan memersepsikan adanya keadilan prosedural dalam pemerintahan apabila mereka memandang bahwa prosedur yang dijalankan oleh pemerintah telah konsisten dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku (Levi dan Sacks 2009, 360). Gangl et al. (2015, 4) menyebutkan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai hak-haknya dan persepsi wajib pajak bahwa administrasi pajak tidak korup akan mampu menimbulkan legitimasi pajak melalui persepsi administrasi pajak yang dapat dipercaya dan melakukan pemungutan pajak secara *fair and legitimate*.

C. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak dianggap merupakan salah satu faktor penting dalam kepatuhan pajak. Kasipillai (2000, 7) mengatakan bahwa pengetahuan pajak (*tax knowledge*) merupakan elemen penting dalam kepatuhan sukarela atas sistem pajak. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak telah dibuktikan dalam berbagai penelitian (Palil 2010, 170). Harris (1989) dalam Palil (2010, 23) membagi pengetahuan pajak ke dalam dua aspek, yakni pengetahuan yang didapat melalui pendidikan umum atau formal dan pengetahuan yang secara khusus diarahkan pada kemungkinan kesempatan untuk penghindaran pajak.

Menurut Eriksen, dan Fallan (1996, 387) dalam Palil (2010, 173) pengetahuan tentang hukum pajak merupakan preferensi yang penting bagi wajib pajak dalam berperilaku terkait dengan perpajakan. Pengetahuan pajak berhubungan dengan perilaku perpajakan dan perilaku perpajakan tersebut dapat diperbaiki dengan pemahaman yang lebih baik mengenai hukum pajak. Penelitian Palil (2010, 363) menyatakan bahwa pengetahuan pajak termasuk hak dan kewajiban wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak di Malaysia. Menurut Collins, Milliron dan Toy (1992) dalam Palil (2010, 12.866)

pengetahuan tentang hukum pajak merupakan preferensi yang penting bagi wajib pajak dalam berperilaku terkait dengan perpajakan mereka.

Lewis (1982) melakukan penelitian untuk melihat hubungan antara pengetahuan perpajakan tertentu terhadap perilaku pengisian laporan pajak. Penelitian tersebut bertujuan untuk mempelajari perubahan dalam perilaku kepatuhan pajak yang diperoleh dari meningkatnya pengetahuan tentang perpajakan. Lewis berpendapat bahwa rendahnya pengetahuan tentang peraturan pajak akan berdampak negatif terhadap kepatuhan pajak. Selanjutnya, Eriksen dan Fallan (1996, 399) menyatakan bahwa wajib pajak harus diberikan pemahaman pengetahuan pajak yang baik untuk memperbaiki persepsi keadilan, etika pajak (*tax ethics*) dan sikap terhadap penggelapan pajak. Gangl (2015, 5) menyatakan bahwa hubungan positif antara pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak tersebut bersumber dari sikap-sikap positif terhadap perpajakan meliputi persepsi legitimasi, kepercayaan dan keadilan, yang ditentukan oleh pengetahuan pajak. Pengetahuan hak wajib pajak sangat penting untuk menimbulkan persepsi legitimasi pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan mengenai hak-haknya akan lebih mampu berpartisipasi dan terlibat aktif dalam proses pemungutan pajak, sehingga mereka akan mempersepsikan bahwa pajak yang dibayarkan adalah *legitimate* (Gangl et al., 2015, 5).

D. Persepsi Korupsi

Berbagai literatur perpajakan menyatakan bahwa korupsi akan menyebabkan meningkatnya tindakan penggelapan pajak (*tax evasion*) sehingga mampu menurunkan penerimaan pajak. Korupsi telah menjadi ancaman bagi persepsi legitimasi terhadap pemungutan pajak dan keinginan untuk membayar pajak di negara berkembang (Bird, Vazquez dan Torgler 2008, 68). Korupsi yang dilakukan otoritas pajak akan merusak kepercayaan terhadap legitimasi pajak. Kepercayaan publik dan moral pajak (*tax morale*) akan hancur akibat meluasnya persepsi korupsi (Cummings et al., 2009). Pengalaman terhadap tindakan korupsi menjadi ancaman bagi persepsi legitimasi lembaga pemerintah (Seligson 2003, 427). Kepatuhan pajak berhubungan dengan tingkat korupsi pada birokrasi pemerintah (Picur dan Belkai 2002, 178). Rendahnya tingkat korupsi akan menjaga *tax morale* sehingga mampu mendukung kepatuhan

pajak. Korupsi perpajakan akan merusak kepercayaan kepada pemerintah sehingga juga menghancurkan legitimasi pemerintah yang akan menyebabkan rendahnya kepatuhan rakyat termasuk membayar pajak (Fjeldstad dan Tungodden, 2003)

E. Orientasi Pelayanan

Hogan, Hogan, dan Busch (1984, 167) menjelaskan bahwa orientasi pelayanan pada tingkat individu dapat didefinisikan sebagai sekumpulan sikap dan perilaku yang mempengaruhi kualitas interaksi antara karyawan organisasi dengan pelanggan mereka. Manfaat dari penerapan orientasi pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (*customer driven government*) merupakan prinsip keenam dari sepuluh prinsip mewirauahakan birokrasi yang diajukan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992) dalam Thompson dan Riccucci (1998, 354). Prinsip ini menguraikan bahwa pemerintahan yang berorientasi pelanggan adalah pemerintah yang memenuhi kebutuhan pengguna layanannya, bukan birokrasi.

Pegawai pajak diharuskan agar dapat menegakkan kepatuhan pajak dengan hukum tegas atas tindakan penggelapan pajak. Namun di sisi lain, mereka harus mendidik, membantu dan mendukung wajib pajak patuh (Alm et al. 2010, 578). Alm dan Torgler (2011, 646) membedakan tiga paradigma dalam administrasi pajak, yaitu *traditional enforcement paradigm*, *trust paradigm*, dan *service paradigm*. Berdasarkan *Traditional Enforcement Paradigm*, otoritas pajak menganggap bahwa setiap wajib pajak berpotensi akan melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*) sehingga administrasi pajak akan menggunakan pendekatan penegakan hukum (*law enforcement*) melalui pengenaan sanksi dan pemeriksaan. *Trust Paradigm* mengacu pada suatu kepercayaan yang berangkat dari pemikiran rasional (*reason-based trust*) di mana rasa percaya tumbuh akibat pelayanan yang baik, keterbukaan, dan juga penilaian tentang seberapa besar manfaat uang pajak akan kembali kepada ketersediaan barang publik. Sedangkan pada *Service Paradigm*, Alm dan Torgler (2011, 646) menyatakan agar administrasi pajak dapat memberikan pelayanan yang dapat membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Administrasi pajak yang berorientasi pelayanan adalah administrasi pajak yang mengedukasi dan

membantu wajib pajak melalui kantor pelayanan, website, dan layanan telepon, menyederhanakan hukum dan prosedur perpajakan, serta memperlakukan wajib pajak dengan bersahabat dan hormat (Alm dan Torgler 2011, 647). Hal tersebut sangat membantu bagi wajib pajak yang berkeinginan untuk membayar pajak namun mengalami kesulitan memahami peraturan perpajakan. Orientasi pelayanan pada administrasi pajak berdampak langsung terhadap kepatuhan pajak karena mampu mengurangi beban administrasi wajib pajak sehingga menimbulkan keinginan untuk mematuhi peraturan perpajakan (Alm, Jones, dan McKee 2010, 585).

Berdasarkan *Slippery Slope Framework* (Kirchler et al. 2008, 212), diungkapkan bahwa terdapat dua dimensi utama yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Dua dimensi tersebut adalah kewenangan otoritas pajak (*power of authority*) dan kepercayaan terhadap otoritas pajak (*trust in authority*). Dalam teori ini, diasumsikan kepatuhan perpajakan dapat dicapai melalui peningkatan level kepercayaan masyarakat dan kewenangan otoritas pajak. Interaksi antara perubahan kewenangan otoritas pajak dan level kepercayaan masyarakat memberikan hasil kepatuhan yang berbeda. Otoritas pajak yang dipersepsikan berorientasi pada pelayanan akan menumbuhkan kepatuhan sukarela wajib pajak (Gangl et al. 2013, 491). Dalam *Slippery Slope Framework*, orientasi pelayanan pada administrasi pajak akan memperkuat legitimasi dan kepercayaan terhadap otoritas pajak yang menghadirkan *service climate* (Gangl et al. 2015, 19). *Service Climate* ditandai dengan adanya hubungan yang saling mendukung antara wajib pajak dan otoritas pajak (*synergistic climate*). Kondisi inilah yang pada akhirnya akan menimbulkan kepatuhan sukarela wajib pajak (Kirchler et al. 2008, 211).

F. Penelitian Sebelumnya

Gangl, Muehlbacher, Groot, Goslinga, Hofmann, Kogler, Antonides, dan Kirchler (2013) meneliti efek dari orientasi pelayanan terhadap kepatuhan pajak dengan lokasi penelitian di Belanda. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara orientasi pelayanan dengan kepatuhan pajak yang dimediasi oleh kepercayaan kepada otoritas pajak. Layanan kantor pajak yang dipersepsikan berorientasi layanan oleh wajib pajak terkait dengan niat kepatuhan pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan menjadi fasilitator timbulnya kepatuhan pajak dengan cara

membangun kepercayaan terhadap otoritas pajak. Otoritas pajak yang dianggap sebagai pendukung dan mitra yang dapat dipercaya akan mendorong wajib pajak untuk bekerja sama dengan otoritas pajak sehingga menjadi lebih patuh.

Gangl, Kirchler, Lorenz, dan Torgler (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh dari pengetahuan hak wajib pajak, persepsi korupsi pada administrasi pajak dan orientasi pelayanan terhadap kepatuhan pajak di Pakistan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa persepsi korupsi pada administrasi pajak dan pengetahuan hak wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa persepsi orientasi pelayanan pada administrasi pajak berhubungan dengan meningkatnya pengetahuan hak wajib pajak serta menurunkan persepsi korupsi pada administrasi pajak. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa layanan perpajakan yang menambah pengetahuan wajib pajak mengenai haknya dan mengurangi keraguan tentang otoritas pajak mampu memperkuat legitimasi sistem perpajakan dan otoritas pajak. Kondisi inilah yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Hubungan pengetahuan hak wajib pajak dengan niat kepatuhan pajak.

Berbagai literatur perpajakan menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor penting dalam kepatuhan pajak. Kasipillai (2000, 7) mengatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan elemen penting dalam kepatuhan sukarela atas sistem pajak. Eriksen, dan Fallan (1996, 387) dalam Palil (2010, 173) menyatakan bahwa pengetahuan tentang hukum pajak merupakan preferensi yang penting bagi wajib pajak dalam berperilaku terkait dengan perpajakan. Pengetahuan pajak berhubungan dengan perilaku perpajakan dan perilaku perpajakan tersebut dapat diperbaiki dengan pemahaman yang lebih baik mengenai hukum pajak. Penelitian Palil (2010, 363) membuktikan bahwa pengetahuan pajak termasuk hak dan kewajiban wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak di Malaysia. Menurut Collins, Milliron dan Toy (1992) dalam Palil (2010, 12.866) pengetahuan tentang hukum pajak merupakan preferensi yang penting bagi wajib pajak

dalam berperilaku terkait dengan perpajakan mereka. Lewis (1982) melakukan penelitian untuk melihat hubungan antara pengetahuan perpajakan tertentu terhadap perilaku pengisian laporan pajak. Penelitian tersebut bertujuan untuk mempelajari perubahan dalam perilaku kepatuhan pajak yang diperoleh dari meningkatnya pengetahuan tentang perpajakan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rendahnya pengetahuan tentang peraturan pajak akan berdampak negatif terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pengetahuan hak wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kepatuhan pajak

2. Hubungan persepsi korupsi dengan niat kepatuhan pajak.

Korupsi telah menjadi ancaman bagi persepsi legitimasi atas pemungutan pajak dan keinginan untuk membayar pajak di negara berkembang (Bird, Vazquez dan Torgler 2008, 68). Kepercayaan publik dan moral pajak (*tax morale*) akan hancur akibat meluasnya persepsi korupsi (Cummings et al., 2009). Pengalaman terhadap tindakan korupsi menjadi ancaman bagi persepsi legitimasi lembaga pemerintah (Seligson 2003, 427). Kepatuhan pajak berhubungan dengan tingkat korupsi pada birokrasi pemerintah (Picur dan Belkai 2002, 178). Rendahnya tingkat korupsi akan menjaga *tax morale* sehingga mampu mendukung kepatuhan pajak. Korupsi perpajakan akan merusak kepercayaan kepada pemerintah sehingga juga menghancurkan legitimasi pemerintah yang akan menyebabkan rendahnya kepatuhan rakyat termasuk membayar pajak (Fjeldstad dan Tungodden, 2003). Sehingga rendahnya persepsi korupsi pada administrasi pajak akan meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan demikian, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Persepsi korupsi pada administrasi pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat kepatuhan pajak

3. Hubungan persepsi orientasi pelayanan dengan pengetahuan hak wajib pajak, persepsi korupsi, dan niat kepatuhan pajak.

Orientasi pelayanan pada administrasi pajak berdampak langsung terhadap kepatuhan pajak karena mampu mengurangi beban administrasi wajib pajak sehingga menimbulkan keinginan untuk mematuhi peraturan perpajakan (Alm, Jones, dan

McKee 2010, 585). Gangl et al. (2013) meneliti efek dari orientasi pelayanan terhadap kepatuhan pajak yang menunjukkan adanya pengaruh antara orientasi pelayanan dengan kepatuhan pajak yang dimediasi oleh kepercayaan kepada otoritas pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan menjadi fasilitator timbulnya kepatuhan pajak dengan cara membangun kepercayaan terhadap otoritas pajak. Penelitian Gangl et al. (2015) juga membuktikan bahwa persepsi orientasi pelayanan pada administrasi pajak berhubungan dengan meningkatnya pengetahuan hak wajib pajak serta menurunkan persepsi korupsi pada administrasi pajak. Sehingga, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H3 : Persepsi orientasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat kepatuhan pajak.
- H4 : Persepsi orientasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengetahuan hak wajib pajak.
- H5 : Persepsi orientasi pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi korupsi pada administrasi pajak.