



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini, peneliti akan membahas kajian pustaka yang diawali dengan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Kajian dengan konsep atau teori yang relevan untuk mendukung pembahasan dan analisis penelitian disebut sebagai landasan teori. Bagian selanjutnya membahas penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dibahas.

Pada bab ini juga akan dibahas kerangka berpikir yaitu hubungan antar variabel yang akan dikaji berdasarkan teori agar dapat dipahami dengan baik. Penulis menetapkan hipotesis sebagai dugaan sementara yang akan diuji kemudian, berdasarkan kerangka yang telah diuraikan.

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Teori

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*), *Theory of Planned Behavior* (TPB)

dan Teori Atribusi adalah teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini :

##### a. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

(Milgram, 1963) menciptakan istilah "*compliance theory*". Teori ini menggambarkan suatu keadaan dimana seseorang mengikuti perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Dalam literasi sosiologis, ada dua perspektif kepatuhan hukum: instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan bahwa individu secara keseluruhan dimotivasi oleh kepentingan pribadi dan persepsi perubahan perilaku. Perspektif normatif



dikaitkan dengan asumsi bahwa orang bermoral dan bahwa kepentingan moral mereka bertentangan dengan kepentingan pribadi mereka. Individu yang cenderung mengikuti hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal yang telah berlaku. Karena hukum dianggap sebagai kewajiban, maka komitmen normatif melalui moralitas mensyaratkan kepatuhan terhadap hukum, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi mensyaratkan kepatuhan terhadap peraturan karena otoritas pembuat undang-undang memiliki kewenangan untuk mengatur perilaku.

Menurut (Hasanudin et al., 2020), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya. Kepatuhan ini dapat dilihat dari kewajiban wajib pajak untuk menyetorkan kembali SPT serta kepatuhan dalam menaksir tunggakan pajak yang harus dibayar. Apabila kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi, maka penerimaan negara dari sektor pajak akan terus meningkat. Dalam artian wajib pajak yang membayar pajaknya tepat waktu akan menguntungkan negara dan masyarakat. Misalnya, pembangunan negara akan berjalan lancar, dan target penerimaan di sektor pajak akan tercapai.

Kajian teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat digunakan untuk mengestimasi pengaruh masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan atas layanan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut teori kepatuhan, salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah norma internal yang didukung oleh tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Faktor lain yang berpengaruh antara lain komitmen normatif terhadap moralitas pribadi (*normative commitment through morality*)

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dan komitmen normatif terhadap legitimasi (*normative commitment through legitimacy*), dimana wajib pajak yang telah mentaati hukum ada karena undang-undang dianggap kewajiban dan ada paksaan hak otoritas pajak dalam hal pemungutan pajak. Faktor-faktor tersebut akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta kepuasan layanan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**b. Theory of Planned Behavior (TPB)**

(Ajzen, 1991) mengajukan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan bagaimana faktor psikologis mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak seorang wajib pajak. Secara umum teori ini menunjukkan bahwa setiap perilaku individu dimotivasi oleh keinginan untuk melakukan tindakan tersebut. Ini mengasumsikan bahwa manusia sering bertindak atau berperilaku berdasarkan apa yang mereka pahami..

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), perilaku ketidakpatuhan wajib pajak akan berpengaruh pada variabel seperti sikap, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, yang sering digunakan untuk berspekulasi pada niat perilaku dengan tingkat akurasi yang tinggi. Dalam teori ini, niat untuk berperilaku dijelaskan dalam tiga cara: Jenis keyakinan yang pertama adalah keyakinan perilaku (*behavior belief*), yaitu keyakinan terhadap hasil dari suatu perilaku. Jenis keyakinan yang kedua adalah keyakinan normatif (*normative belief*), yaitu suatu perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungan individu, Ketiga keyakinan kontrol (*control belief*) merupakan sikap yang berhubungan dengan perilaku yang dapat diartikan sebagai keyakinan atau pemahaman setiap wajib pajak berdasarkan mekanisme pembayaran pajak dan manfaat yang akan dirasakan memiliki persepsi wajib pajak terhadap perubahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dari penyederhanaan tarif pajak. Sanksi pajak bagi setiap wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan digunakan untuk memantau perilaku. Hal inilah yang menyebabkan munculnya niat wajib pajak untuk bertindak patuh dan patuh.

*Theory of Planned Behaviour* juga mengimplikasikan bahwa pemikiran yang terbentuk dalam benak individu mempengaruhi niat atau keyakinan individu tersebut sebelum melakukan sesuatu. Keyakinan atas hasil dari perilakunya kemudian mempengaruhi apakah dia akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Wajib Pajak yang memahami pentingnya membayar pajak bagi penyelenggaraan negara tentunya akan memenuhi kewajiban perpajakannya (*behavioral belief*). Wajib Pajak menginginkan timbal balik atau kepercayaan dalam memenuhi harapan normatif dari banyak individu lain maupun lingkungannya, yang memotivasi mereka untuk terus patuh pajak.

### c. Teori Atribusi

Teori ini memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana setiap individu mengevaluasi perilakunya sendiri serta perilaku orang lain. Menurut teori atribusi ini, orang dapat mencari penjelasan atas peristiwa yang memengaruhi mereka dan semua orang di sekitarnya (Schisler & Coomer Galbreath, 2015). Setiap orang adalah seorang ilmuwan yang ingin memahami dan mengenali tindakan orang lain dengan mengumpulkan informasi untuk mendapatkan penjelasan yang konsisten tentang sebab dan akibat dari perilaku orang lain tersebut (Sukarma & Wirama, 2016). Teori ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana melakukan evaluasi terhadap behaviorisme seseorang yang berfokus pada faktor lingkungan dan internal. Jenis perilaku yang dihasilkan dari faktor internal dapat diandalkan berada di bawah kendali

## C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pribadi, sedangkan perilaku yang dipicu oleh pengaruh luar dianggap sebagai hasil dari dampak keadaan dan lingkungan.

Menurut teori atribusi, baik pihak internal maupun eksternal terlibat dalam pelaksanaan kepatuhan wajib pajak. Faktor internal meliputi perilaku keinginan dan kemauan untuk berpikir jauh ke depan, sehingga individu sadar dan terdorong untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak dan dapat memetik keuntungan di masa yang akan datang. Pihak eksternal juga dapat berperan penting dalam memberikan dukungan atau dorongan kepada pihak internal, sehingga kepatuhan wajib pajak bergerak ke arah yang sama.

Teori atribusi dikaitkan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu pengaruh internal yang berasal dari seseorang yang menyebabkan seseorang mengambil keputusan. Sikap Wajib Pajak yang tampaknya sadar akan kewajiban perpajakannya, serta penggunaan *self assessment system*, mempengaruhi petugas pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, sikap wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak sangat tergantung pada orang pribadi atau keputusan wajib pajak.

## © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Dasar – dasar Perpajakan

### a. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 Ayat (1) “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”.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pajak memiliki arti yang berbeda dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia. Perpajakan, menurut (Razif & Rahmawati, 2017), merupakan sumber pembiayaan pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak menerima jasa timbal balik yang dapat ditunjukkan secara langsung dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Sesuai dengan pengertian-pengertian tertentu di atas, perpajakan merupakan iuran wajib dari orang-orang kepada negara yang secara tegas berdasarkan undang-undang dengan tidak menerima jasa timbal balik, tetapi berfungsi sebagai biaya umum.

### **b. Fungsi Pajak**

Perpajakan berfungsi sebagai sumber pendapatan pemerintah, tetapi juga membiayai semua pengeluaran, termasuk alokasi anggaran. Menurut (Rahayu, 2017) dalam Perpajakan, ada empat fungsi pajak yaitu :

#### **i. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)**

Perpajakan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya disebut sebagai fungsi penerimaan atau fungsi anggaran.

#### **ii. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)**

Perpajakan sebagai alat untuk mengendalikan atau melaksanakan kebijakan nasional di bidang ekonomi dan sosial merupakan fungsi mengatur atau fungsi *regulerend*.

## **C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



iii. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Fungsi pemerataan atau pajak distribusi adalah untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan distribusi pendapatan dengan kesejahteraan umum masyarakat.

iv. Fungsi Stabilisasi

Perpajakan dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan ekonomi, yang merupakan fungsi stabilisasi. Misalnya, pemerintah dapat mengatasi inflasi dengan mengenakan pajak yang cukup tinggi. Karena peredaran uang bisa berkurang. Selain mengatasi defasli, negara bisa menurunkan pajak. Selain itu, dengan menurunkan pajak, nilai mata uang yang beredar dapat ditingkatkan sehingga deflasi dapat diatasi.

**c. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak terdiri dari suatu sistem yang menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak agar uangnya masuk ke kas negara.

(1) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memungkinkan petugas pajak untuk menentukan jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu :

- (a) Pajak yang terutang dihitung oleh fiskus,
- (b) Wajib pajak bersifat pasif, dan
- (c) Jumlah pajak yang terutang akan diketahui setelah kantor pajak menghitung pajak terutang dan mengeluarkan surat perpajakan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## (2) *Self Assessment System*

Sistem perpajakan yang memungkinkan wajib pajak untuk secara mandiri memutuskan jumlah pajak yang harus dibayar.

Sistem pemungutan pajak ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- (a) Pajak yang terhutang dihitung sendiri oleh wajib pajak,
- (b) Wajib pajak aktif dalam menghitung, membayar, hingga melaporkan,
- (c) Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak, kecuali wajib pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terutang atau terdapat pajak yang seharusnya wajib pajak bayarkan tetapi tidak dibayarkan.

## (3) *Withholding System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana pihak ketiga (bukan pegawai pajak atau wajib pajak) diberi wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seorang wajib pajak.

Berdasarkan berbagai sistem pemungutan pajak yang telah dibahas di atas, dapat disimpulkan bahwa berhasil tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak bergantung pada *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withholding System*. Di Indonesia, Wajib Pajak harus menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang dengan menggunakan *Self Assessment System*. Sedangkan fiskus hanya bertugas untuk menasihati dan mengawasi wajib pajak.

### d. **Wajib Pajak**

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, termasuk pembayar pajak, pemungut





pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai kewajiban membayar pajak. hak dan kewajibannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**e. Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib pajak orang pribadi meliputi wajib pajak pengusaha dan bukan pengusaha. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus pengusaha mempunyai satu atau lebih tempat usaha dan melakukan kegiatan usaha sejenis pedagang eceran (penjualan barang grosir dan penyerahan jasa). Sedangkan wajib pajak non pengusaha seperti pegawai atau karyawan yang memiliki pekerjaan yang tidak bebas.

**3. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal sehingga benar-benar bersifat heteronomis (Ken Dwijugiasetiadi 2016). Menurut KBBI, kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya merupakan faktor penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mencapai semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakannya. Kewajiban perpajakan meliputi pendaftaran, penghitungan, dan pembayaran pajak yang terutang, pembayaran tunggakan pajak, dan penyampaian kembali surat pemberitahuan.

Wajib pajak orang pribadi, menurut Maulida, harus mengetahui indikator wajib pajak, seperti kesadaran untuk mendaftar sebagai wajib pajak, menyampaikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, menghitung dan membayar pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh, dan membayar tunggakan pajak (STP).

Terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak yaitu:

- a. Kepatuhan formal, dimana wajib pajak secara formal memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau pada hakekatnya memenuhi semua ketentuan perpajakan secara material.

### B. Penelitian Terdahulu

Berikut data yang disajikan di bawah ini merupakan hasil penelitian sebelumnya yang menggunakan variabel yang bervariasi namun tetap dikaitkan dengan kepuasan layanan perpajakan, sistem pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

1	Nama Penelitian	Irna L.P. Anjanni, Dini W. Hapsari, dan Ardan G. Asalam
	Tahun	2019
	Judul Penelitian	Pengaruh Penerapan <i>Self Assesment System</i> , Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis)
	Variabel Penelitian	X1 : Self Assesment System X2 : Pengetahuan Wajib Pajak X3 : Kualitas Pelayanan Y : Kepatuhan Wajib Pajak
	Hasil Penelitian	Penerapan <i>self assesment system</i> , Pengetahuan Wajib



<p>© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>		Pajak dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	
	2	Nama Penelitian	Herry Wahyudi dan Surya Sanjaya
		Tahun	2018
		Judul Penelitian	Efek Mediasi Kepatuhan Wajib Pajak pada Pengaruh Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan
		Variabel Penelitian	X1 : Pemahaman Wajib Pajak X2 : Kesadaran Wajib Pajak Y : Penerimaan Pajak Penghasilan
	Hasil Penelitian	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak melalui Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan	
<p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	3	Nama Penelitian	Mirza dan Sri Yanna
		Tahun	2022
		Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat UPTD
		Variabel Penelitian	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kepuasan Wajib Pajak Y : Pembayaran Pajak
	Hasil Penelitian	Kualitas Pelayanan dari berbagai aspeknya dan tingkat Kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan berpengaruh positif terhadap Pembayaran Pajak	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4	Nama Penelitian	Razif dan Rahmawati
	Tahun	2018
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Judul Penelitian	Analisis Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan Fungsional dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Bireun)
	Variabel Penelitian	X : Sistem Administrasi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak
	Hasil Penelitian	Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui efektivitas pelaksanaan pemeriksaan fungsional
5	Nama Penelitian	Evrída Sanny Raja Gukguk
	Tahun	2021
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Judul Penelitian	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Variabel Penelitian	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Pelayanan Fiskus X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak
	Hasil Penelitian	Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi, Pelayanan Fiskus di KPP dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	Nama Penelitian	Devina Budi Anindyajati
	Tahun	2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>7</p> <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	Judul Penelitian	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Variabel Penelitian	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Pelayanan Perpajakan X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak
	Hasil Penelitian	Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak dapat memotivasi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Artinya Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  Pelayanan Perpajakan tidak dapat memotivasi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Artinya Pelayanan Perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
	Nama Penelitian	Hesti Chandra Nilawati
	Tahun	2021
	Judul Penelitian	Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur
Variabel Penelitian	X : Kepuasan Layanan Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	
Hasil Penelitian	Berdasarkan penjelasannya bahwa Wajib Pajak UMKM di Kota Malang memiliki kepatuhan Wajib Pajak. Oleh	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		karena itu mereka tidak terlalu memperdulikan pelayanan yang mereka peroleh saat melaporkan pajaknya. Artinya Kepuasan Layanan Perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
	8	Nama Penelitian	Ivana Rantansari dan Herbasuki Nurcahyanto
		Tahun	2019
		Judul Penelitian	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (Studi Kasus Pelayanan Pajak Penghasilan)
		Variabel Penelitian	X : Kepuasan Layanan Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak
	Hasil Penelitian	Kepuasan Layanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun pelayanan yang diberikan belum maksimal dijalankan di KPP Semarang Timur.	

Sumber : diolah pada 2023

### C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan layanan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 1. Pengaruh Kepuasan Layanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Salah satu unsur yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah adalah kualitas pelayanan perpajakan. Karena pelayanan pajak merupakan pelayanan publik, maka kepuasan terhadapnya berpengaruh positif,



menurut (Gukguk, 2021). Kepuasan pelayanan pajak menurut (Nilawati, 2016) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak akan merasa puas apabila pelayanan yang diterimanya berkualitas. Apabila masyarakat sebagai perpajakan merasa puas dengan pelayanan perpajakan yang diberikan, diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga kepatuhan akan meningkat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 18 tahun 1993 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan perpajakan diberikan oleh instansi pemerintah yang secara khusus berwenang menangani masalah perpajakan, seperti Direktorat Jenderal Pajak. Tingkat kepuasan penerima layanan menentukan keberhasilan penyampaian layanan.

## 2. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Memahami cara menghitung, membayar, dan melaporkan pajak merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya sistem administrasi perpajakan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut (Razif & Rahmawati, 2017), sistem administrasi perpajakan adalah meningkatkan kinerja administrasi pada tingkat individu, kelompok, dan lembaga agar lebih efisien, ekonomis, dan tepat waktu. Sistem administrasi perpajakan juga mengupayakan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap administrasi perpajakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

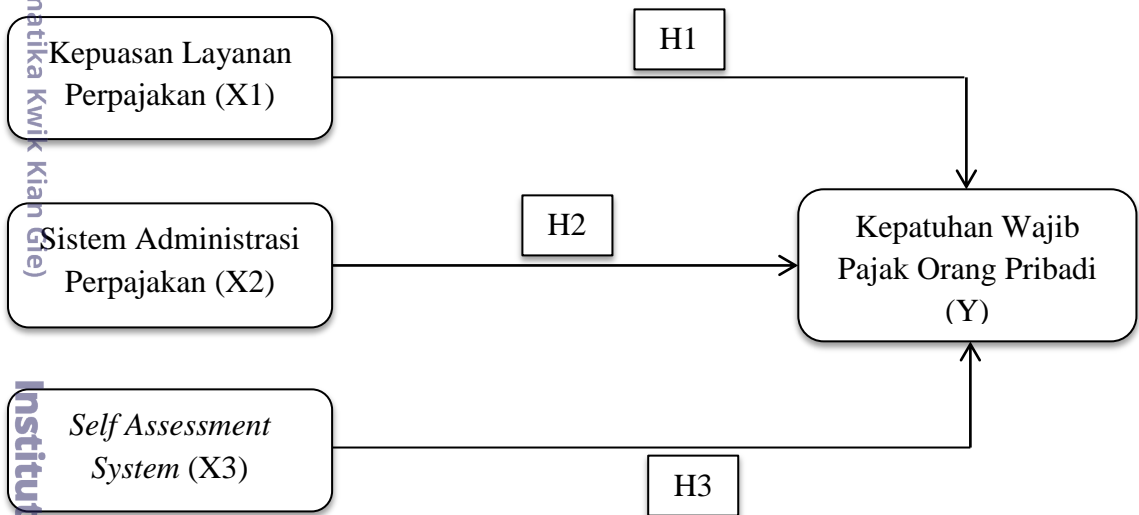
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Pengaruh *Self Assesment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sangat penting bagi wajib pajak untuk membayar kewajiban pajak mereka tepat waktu. Namun, masih banyak wajib pajak yang dengan sengaja melakukan kecurangan dan menganggap kewajiban perpajakannya tidak penting sehingga menimbulkan tunggakan pajak yang signifikan. Wajib Pajak orang pribadi dapat dengan mudah melakukan pembayaran dan melaporkan pajak dengan menggunakan *Self Assessment System*. Karena individu kurang patuh daripada perusahaan. *Self Assessment System* merupakan salah satu langkah untuk menanamkan rasa tanggung jawab pada wajib pajak orang pribadi..

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Sumber : diolah pada 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## D. Hipotesis Penelitian

Ⓒ Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

H1: Kepuasan Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H2: Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H3: *Self Assesment System* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak Cipta milik I KKGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGG.