



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Di kajian pustaka bab II ini peneliti akan menguraikan landasan teori penelitian. Landasan teori berguna sebagai dasar pemikiran ketika melakukan pembahasan mengenai masalah yang diteliti, landasan teori juga mendasari analisis yang nantinya akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan variabel penelitian ini. Landasan teori yang digunakan dapat berupa *grand theory* dan teori dasar-dasar perpajakan, penjelasan dalam teori ini diperoleh melalui berbagai sumber berupa Undang- Undang, buku, jurnal, dan beberapa sumber media internet guna melengkapi penjelasan pada bab ini.

Selanjutnya dalam bab ini akan berisikan penelitian terdahulu beserta dengan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian yang peneliti peroleh dari beberapa jurnal penelitian sebelumnya. Pada bagian akhir dalam bab ini, akan terdapat kerangka pemikiran yang berisikan pola pikir peneliti dengan menunjukkan hubungan antara teori dengan variabel yang yang terkait dalam penelitian. Setelah kerangka pemikiran dibentuk, maka peneliti dapat menarik hipotesis penelitian yang berisikan kesimpulan atau dugaan sementara yang mengacu pada kerangka pemikiran dan perlu dibuktikan dalam penelitian.

A. Landasan Teoritis

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

Theory of Planned Behavior merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1988) menyatakan bahwa setiap individu akan melakukan kontrol terhadap perilakunya sendiri yang memiliki kekurangan atau keterbatasan. Menurut Nabila & Rahmawati (2021) teori ini merupakan perluasan dari *Theory Reasoned Action* (TRA). *Theory of Planned Behavior* muncul ketika adanya intensi untuk berperilaku yang dapat berpengaruh terhadap seluruh perilaku orang untuk patuh



atau tidak terhadap sebuah peraturan. Intensi seseorang yang berusaha untuk melakukan suatu perilaku, apabila semakin keras niat seseorang untuk patuh dalam suatu perilaku maka semakin besar juga kecenderungan orang tersebut untuk patuh terhadap peraturan. Terdapat tiga faktor menurut Mustikasari (2007) yang dapat memunculkan niat untuk melaksanakan suatu tindakan, antara lain :

a. *Behavioral Beliefs*

Keyakinan individu tentang hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil perilaku itu. Keyakinan perilaku ini akan menghasilkan sikap terhadap perilaku baik atau buruk.

b. *Normative Beliefs*

Keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Keyakinan normatif ini dapat mengakibatkan tekanan sosial yang dirasakan atau norma subjektif

c. *Control Beliefs*

Keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendorong atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan serta persepsinya mengenai seberapa kuat hal-hal yang mendorong dan menghambat perilakunya tersebut. Keyakinan kontrol ini akan menimbulkan berperilaku yang dipersepsikan.

Relevansi yang diambil melalui *theory of planned behavior* terhadap penelitian ini niat merupakan dasar yang berasal dari dalam diri wajib pajak untuk mewujudkan sebuah perilaku patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak memiliki niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya maka dapat saja terjadi perilaku kepatuhan wajib pajak (Kusbandiyah et al., 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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 IBIKKG.

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



2. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

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

Attribution theory merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) menjelaskan bahwa perilaku seseorang akan ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*) dan eksternal (*external forces*). Kombinasi kekuatan internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti kemampuan, pengetahuan atau usaha. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar seperti lingkungan, kesempatan dan keberuntungan (Liza et al., 2019).

Teori Atribusi menjabarkan terkait pemahaman akan reaksi seseorang pada peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijabarkan ada perilaku yang berkaitan pada sikap dan karakteristik individu, maka bisa dikatakan hanya dengan melihat perilakunya akan bisa diketahui sikap atau karakteristik orang itu dan bisa juga melakukan prediksi perilaku seseorang guna hadapi situasi tertentu (Hestanto, 2007).

Fritz Heider (1958) mengatakan kekuatan internal dan eksternal secara bersama-sama dapat menentukan perilaku individu. Heider menegaskan bahwa merasakan secara tidak langsung antara kekuatan internal dan eksternal sebagai determinan paling penting untuk perilaku. Atribusi internal ataupun eksternal sudah dianggap bisa memberikan pengaruh pada evaluasi kinerja individu, contohnya guna tentukan seperti apa cara manajer perlakukan karyawannya, serta pengaruhi sikap serta kepuasan individu terhadap kerja. Perilaku seseorang bila mereka lebih rasakan atribut internalnya dibandingkan dengan atribut eksternalnya.

Peneliti menggunakan teori atribusi sebagai perluasan dan pelengkap dari *theory of planned behavior*. Selain itu relevansi antara teori atribusi dengan penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak berasal dari dalam dan dari luar diri wajib

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.



pajak itu sendiri. Faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak, ketika wajib pajak tersebut memiliki pengetahuan dan kesadaran mengenai fungsi perpajakan tanpa adanya dorongan dari pihak lain. Sedangkan faktor yang berasal dari luar, ketika wajib pajak mendapat dorongan dari pihak lain misalnya dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model merupakan sebuah teori yang diperkenalkan oleh Fred Davis (1986) menyatakan teori ini salah satu model yang dapat digunakan guna analisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem. Menurut Handayani & Harsono (2016) persiapan pengguna teknologi untuk menerima dan menggunakan teknologi merupakan langkah utama dalam menghadapi kemajuan teknologi informasi.

Fred Davis (1986) mengusulkan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah sistem, yaitu :

a. *Perceived Usefulness*

Tingkatan ketika seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerja dalam melaksanakan pekerjaan.

b. *Perceived Ease of Use*

Tingkatan ketika seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut tidak perlu lagi bersusah payah.

c. *Intention To Use*

Kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi.

Relevansi penggunaan *technology acceptance model* dengan penelitian ini adalah perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya



dapat dipengaruhi dari persepsi wajib pajak sebagai pengguna teknologi informasi.

② Seperti contohnya sistem *e-filing* jika wajib pajak menerima dengan baik, dan dapat menggunakan sistem ini maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun jika sistem ini tidak diterima dengan baik oleh wajib pajak, maka sistem ini tidak akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Dasar – Dasar Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (1) berbunyi;

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Rochmat Soemitro dalam buku perpajakan Mardiasmo (2019 : 3) “pajak adalah iuran kas kepada Negara menurut undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak menerima jasa timbal balik yang dapat ditunjukkan secara langsung dan digunakan untuk mengatur pengeluaran publik”.

Selanjutnya PJA. Andirani dalam buku perpajakan Hidayat & ES (2017) mendefinisikan, pajak ialah iuran langsung kepada negara (bisa dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya berdasarkan UU, dengan tidak memperoleh kontraprestasi, dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Sedangkan Pravasanti & Pratiwi (2021) menyatakan bahwa pajak merupakan pungutan wajib yang dipungut oleh pemerintah dan diatur dalam Undang-Undang, pajak juga bersifat memaksa dan akan digunakan untuk membiayai kebutuhan Negara untuk kesejahteraan bangsanya. Dari beberapa

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.



pengertian pajak yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat yang dibayarkan kepada negara oleh wajib pajak bersifat memaksa dan tidak mendapatkan timbal balik, pajak yang dibayarkan akan digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Jenis – Jenis Pajak

Jenis jenis perpajakan menurut Resmi (2019) dapat dikelompokkan jadi 3, yakni:

(1) Menurut Golongan

Jenis pajak menurut golongan, terbagi dua:

(a) Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan akan dipikul atau ditanggung oleh wajib pajak sendiri, pajak tidak dapat dibebankan kepada pihak lain dan menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan, serta dipungut secara berkala. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak kendaraan bermotor, Pajak atas kekayaan (PBB, dll).

(b) Pajak Tidak Langsung,

Pajak tidak langsung adalah pajak yang terjadi ketika suatu transaksi, peristiwa atau kegiatan, yang akan menyebabkan terutangnya pajak, pajak ini nantinya dapat dibayarkan kepada pihak lain atau pihak ketiga. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea dan Cukai, Pajak Hiburan dan Pajak Reklame.

(2) Menurut Sifat

Jenis pajak menurut sifat pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

(a) Pajak Subjektif

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.



Pajak subjektif adalah pajak yang dasar pengenaannya dilihat dengan memperhatikan kondisi pribadi wajib pajak atau memperhatikan keadaan subjeknya untuk menetapkan besaran pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPH).

(b) Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang dasar pengenaannya dilihat dari objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal. Contoh : Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

(3) Menurut Lembaga Pemungut

Jenis pajak menurut lembaga pemungut, dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

(a) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak negara atau pajak pusat adalah pajak yang dibebankan kepada masyarakat oleh pemerintah pusat yang nantinya penerimaan pajak tersebut akan dipakai guna membiayai pengeluaran rumah tangga negara pada umumnya.

(b) Pajak Daerah

Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak yang dibebankan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota). Penerimaan pajak tersebut akan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah masing-masing.

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.



c. Fungsi Pajak

Indriastuti et al., (2020) menyatakan dalam kehidupan bernegara pajak memiliki peranan yang sangat penting, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan, hal ini dikarenakan penerimaan yang berasal dari pajak akan digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran pembangunan. Selain itu, pajak juga secara umum memiliki beberapa fungsi, antara lain :

(1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi ini merupakan fungsi pajak untuk memasukkan uang ke kas negara atau dengan kata lain fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

(2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pada fungsi mengatur, pemungutan pajak digunakan menjadi alat guna laksanakan kebijakan negara pada bidang ekonomi dan sosial, melalui kebijakan fiskal untuk capai tujuan-tujuan negara di luar bidang keuangan. Dalam fungsi ini terdapat tiga fungsi utama yaitu fungsi alokasi, distribusi, dan stabilisasi.

(3) Fungsi Stabilitas

Dalam fungsi ini, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga untuk mengendalikan inflasi dapat dikendalikan.

(4) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak merupakan alat untuk mendistribusikan pendapatan negara kepada masyarakat melalui berbagai kebijakan pembangunan dan kebijakan lainnya. Pajak yang telah dipungut oleh Negara digunakan untuk membiayai

© 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.



segala keputusan umum bak itu membiayai pembangunan untuk membuka kesempatan kerja yang dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

d. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) sistem pemungutan pajak terdiri dari tiga, yaitu:

(1) Official Assessment System

Sebuah sistem pemungutan pajak dimana pemerintah (fiskus) memberikan wewenang dalam menentukan besaran pajak yang terutang oleh wajib pajak, dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif.

Ciri-ciri *official assessment system* :

- (a) Besaran pajak yang terutang ditentukan oleh pemerintah (fiskus)
- (b) Wajib pajak bersifat pasif.
- (c) Ketika pemerintah (fiskus) sudah mengeluarkan surat ketetapan pajak maka akan timbul utang pajak.

(2) Self Assessment System

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak berwenang untuk menghitung dan melaporkan besarnya pajak yang terutang, dalam hal ini wajib pajak bersifat aktif. Sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

Ciri-ciri *self assessment system* :

- (a) Wajib pajak diberikan tanggung jawab atas besaran pajak yang terutang
- (b) Wajib pajak bersifat aktif (mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang).
- (c) Fiskus hanya mengawasi pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan wajib 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(3) *Withholding System*

Sebuah sistem pemungutan pajak dimana yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-ciri *withholding system* :

wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

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

e. Wajib Pajak

Menurut Indriastuti et al., (2020) wajib pajak ialah orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban dalam perpajakan yang sudah ditentukan oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Wajib orang pribadi terdiri atas wajib pajak orang pribadi usahawan dan wajib pajak orang pribadi non usahawan. Wajib pajak orang pribadi usahawan ialah orang pribadi yang menjalankan kegiatan usaha seperti pedagang (penjualan barang dan penyerahan jasa) dan memiliki satu atau lebih tempat usaha. Dan wajib pajak orang pribadi non usahawan adalah wajib pajak yang memiliki pekerjaan di satu tempat dan memiliki pekerjaan yang tidak bebas seperti pegawai dan karyawan.

f. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

(1) Pengertian NPWP

Menurut Hidayat & ES (2017) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ialah nomor yang diberi pada wajib pajak yang akan digunakan menjadi sarana guna menjalankan proses administrasi perpajakan. Nomor ini juga akan dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam

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.



melaksanakan hak dan kewajibannya. Setiap wajib pajak akan diberikan satu nomor pokok wajib pajak (NPWP).

(2) Fungsi dari NPWP

Fungsi NPWP terbagi menjadi lima fungsi, yaitu :

- (a) Sebagai identitas wajib pajak
- (b) Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan
- (c) Digunakan untuk beberapa kepentingan yang berhubungan dengan dokumen perpajakan
- (d) Untuk memenuhi kewajiban perpajakan, contoh : pengisian SSP
- (e) Untuk mendapatkan pelayanan dari beberapa instansi tertentu yang mewajibkan pencantuman NPWP dalam pengajuan dokumen.

Contoh : dokumen impor (PPUD, PIUD).

5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

(Prakoso et al., 2019) menyatakan kepatuhan wajib pajak ialah suatu keadaan saat wajib pajak penuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hal perpajakannya yang mencakup pendaftaran diri, penghitungan pajak terutang, pembayaran pajak, pembayaran tunggakan serta penyetoran surat pemberitahuan. Wajib pajak yang mampu taat untuk penuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan dapat dikatakan sebagai wajib pajak patuh (Rahayu, 2017). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga memberikan pernyataan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tingkat dimana wajib pajak memenuhi perpajakannya dengan mematuhi Undang-Undang dan administrasi tanpa adanya paksaan atau penegakan hukum.



Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai sikap yang mau mengikuti peraturan yang berlaku, dengan demikian kepatuhan menjadi aspek yang cukup penting dalam sistem perpajakan (Fetrisia, 2020). Peraturan yang berlaku mengenai sistem pemungutan perpajakan di Indonesia salah satunya adalah *self assessment system*, dalam hal ini segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, sementara fiskus hanya berperan sebagai pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Sistem ini tentunya membutuhkan partisipasi dari setiap wajib pajak. Dengan demikian kepatuhan juga dapat diartikan sebagai ketaatan dalam melaksanakan proses *self assessment system* oleh wajib pajak sesuai dengan prinsip pemungutan pajak yang berlaku (Sulistyowati et al., 2021).

© 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. Jenis - Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017) kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu :

(1) Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan perpajakan formal adalah sikap taat yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan kepatuhan formal ini terdiri dari:

- (a) Tepat waktu dalam pendaftaran diri sebagai wajib pajak, dengan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP ataupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- (b) Tepat waktu dalam melakukan penyetoran pajak terutang
- (c) Tepat waktu dalam melakukan pelaporan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(2) Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan perpajakan material adalah sikap taat yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan kepatuhan material ini terdiri dari:

- (a) Tepat dalam melakukan penghitungan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- (b) Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- (c) Tepat dalam memotong ataupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

c. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 menyatakan wajib pajak dengan kriteria tertentu dapat dikatakan menjadi wajib pajak patuh. Berikut ini kriteria kepatuhan wajib pajak :

- (1) Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu
- (2) Tidak memiliki tunggakan pajak bagi seluruh jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang sudah mendapat izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- (3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
- (4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan peradilan yang sudah memiliki kekuatan hukum tetap pada kurun waktu 5 tahun terakhir.

© 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.



d. Faktor – Faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Ⓒ Berdasarkan Rahayu (2017, p. 196) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

(1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara

Sistem pemungutan pajak suatu negara akan berjalan secara efektif jika didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang berkualitas, dan prosedur perpajakan yang baik.

(2) Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak

Sistem pemungutan dan pengelolaan perpajakan yang berjalan efektif di suatu negara akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan fiskus pada wajib pajak, sehingga wajib pajak bersedia membayar pajak tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung.

(3) Kualitas penegakan hukum perpajakan

Kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dengan menekan wajib pajak untuk tidak melanggar hukum atau tindakan melawan hukum. Tindakan pemberian sanksi apabila wajib pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan merupakan salah satu *enforcement* pada wajib pajak agar wajib pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan.

(4) Kualitas pemeriksaan pajak

Kualitas pemeriksaan pajak tergantung pada kompetensi pemeriksa, dan keahlian pemeriksa yang baik. Suatu pemeriksaan dapat dikatakan

Ⓒ 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.



berkualitas apabila setiap tahapan pemeriksaannya dilakukan sesuai dengan prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas.

(5) Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya akan mendorong wajib pajak untuk berusaha mengurangi utang pajaknya melalui tindakan penghindaran atau penyeludupan.

(6) Kemauan dan kesadaran wajib pajak

Kemauan dan kesadaran wajib pajak akan memberikan pemahaman tentang arti dan tujuan perpajakan yang diberikan kepada negara, sehingga tingginya kemauan dan kesadaran wajib pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

(7) Perilaku wajib pajak

Hanya sedikit orang dari suatu negara yang benar-benar berkeinginan dan merasa bahwa mereka juga bertanggung jawab mendanai fungsi pemerintahan suatu negara. Membayar pajak bukan suatu tindakan yang mudah dan sederhana.

e. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut laman klikpajak.id menyatakan terdapat empat indikator kepatuhan wajib pajak, yaitu :

- (1) Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- (2) Menyetorkan SPT dengan tepat waktu.
- (3) Menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak.
- (4) Memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

© 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.



6. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari dalam Astana & Merkusiwati (2017) menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan sebuah keinginan atau niat seseorang untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara sukarela. Wajib pajak yang memiliki kesadaran dalam pajak akan membayar kewajibannya secara tepat waktu dan hal ini tentunya akan memberikan pengaruh terhadap tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Suriambawa & Setiawan, 2018). Sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *self assessment system*, dengan sistem ini kesadaran menjadi faktor yang paling penting yang dibutuhkan dalam menjalankan perpajakan di Indonesia, dalam sistem ini juga wajib pajak diberikan kepercayaan sendiri untuk menghitung, membayar, dan melaporkan perpajakannya sendiri. Dengan demikian, jika tingkat kesadaran masyarakat mengenai pajak tinggi tentunya akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak yang lebih baik lagi.

b. Faktor-Faktor yang Pengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017) terdapat beberapa faktor-faktor yang memberikan peningkatan terhadap kesadaran wajib pajak, yaitu :

- (1) Tingkat pengetahuan wajib pajak.
- (2) Kualitas individu wajib pajak.
- (3) Tingkat perekonomian wajib pajak.
- (4) Memiliki pemahaman yang baik tentang sistem perpajakan yang berlaku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.

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



- (5) Sosialisasi perpajakan.
- (6) Kualitas pelayanan fiskus.

Selain faktor yang memberikan peningkatan, terdapat juga faktor-faktor yang dapat menghambat kesadaran wajib pajak, antara lain :

- (1) Pemikiran negatif kepada fiskus.
- (2) Barrier dari instansi di luar pajak.
- (3) Informasi mengenai korupsi yang semakin meningkat.
- (4) Kurangnya bentuk wujud pembangunan.
- (5) Berasumsi bahwa pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

c. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Sari (2017) dalam Madjodjo & Baharuddin (2022) indikator kesadaran wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- (1) Mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan
- (2) Mengetahui fungsi pembayaran pajak yang akan digunakan guna pembiayaan negara.
- (3) Memahami kewajiban perpajakan perlu dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku.
- (4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- (5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

7. Sanksi Pajak

a. Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) sanksi pajak adalah jaminan jika ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati dan dipatuhi. Sanksi pajak ialah alat pencegah (preventif) yang dibuat agar

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.



wajib pajak tetap mematuhi aturan pajak dan tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pada perpajakan jadi peran yang penting sebab pemerintah Indonesia memilih terapkan *self assessment system* dalam melaksanakan pemungutan pajak (Sari & Jaya, 2017). Supaya pemungutan pajak dapat berjalan dengan tertib dan sesuai yang diharapkan, pemerintah sudah siapkan rambu-rambu yang diatur undang-undang perpajakan.

Terdapat dua macam sanksi yang dapat diberikan terhadap wajib pajak, dapat berupa sanksi administrasi saja, dapat pula berupa sanksi pidana saja dan dapat juga berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2019).

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dua macam sanksi perpajakan yaitu :

(1) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada negara, terdiri dari:

- (a) Sanksi administrasi berupa denda.
- (b) Sanksi administrasi berupa bunga.
- (c) Sanksi administrasi berupa kenaikan

(2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana dapat dikategorikan sebagai siksaan atau penderitaan, agar norma perpajakan tetap berjalan dan dipatuhi oleh wajib pajak, sanksi inilah yang digunakan sebagai jalan terakhir atau hukum yang diterapkan oleh fiskus. Terdiri dari tiga macam sanksi pidana, yaitu :

- (a) Denda pidana,
- (b) Pidana kurungan
- (c) Pidana penjara.

© 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.



b. Indikator Sanksi Pajak

Menurut Marjan (2014) dalam Sulistyowati et al., (2021) menyatakan bahwa indikator sanksi pajak sebagai berikut :

- (1) Sanksi pajak sangat dibutuhkan agar terciptanya kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan
- (2) Wajib pajak yang melakukan pelanggaran harus diberikan sanksi yang tegas
- (3) Sanksi pajak yang diberikan harus sesuai dengan besar atau kecilnya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak
- (4) Penerapan sanksi pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8. Kualitas Pelayanan Fiskus

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Siregar (2012) dalam Sulistyowati et al., (2021) menyatakan, pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan kepada masyarakat atau orang yang memiliki keperluan dan kepentingan dalam hal perpajakan sesuai aturan pokok serta tata cara yang sudah ditentukan. Kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat dengan cara melihat perbandingan persepsi wajib pajak atas pelayanan nyata yang telah diberikan oleh fiskus sesuai dengan apa yang diharapkan wajib pajak terhadap atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (Willmart, 2018).

Pelayanan fiskus juga mencakup kompetensi petugas pajak seperti keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman dalam bidang perpajakan, administrasi, perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan layanan yang diinginkan



oleh wajib pajak, maka fiskus diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak (Susanti & Suhono, 2020). Dengan demikian, jika tingkat pelayanan fiskus yang diberikan semakin baik tentunya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak agar dapat menjadi lebih baik.

b. Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Lupiyoadi dalam Rianty & Syahputera (2020) terdapat lima indikator kualitas pelayanan fiskus, yaitu :

(1) *Tangibles* (Berwujud)

Seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi layanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

(2) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan yang dimiliki kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

(3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Seberapa tanggap kantor pelayanan pajak dalam menghadapi suatu persoalan atau masalah yang timbul pada wajib pajak dan keinginan para staf untuk membantu wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik.

(4) *Assurance* (Jaminan & Kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan yang dimiliki para pegawai kantor pelayanan pajak untuk membangun rasa percaya para wajib pajak terhadap KPP. Hal ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

(5) *Empathy* (Empati)

Pemberian perhatian yang tulus secara individual yang diberikan kepada wajib pajak dan mengupayakan memahami keinginan dari wajib pajak.

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.



9. Penerapan Sistem *E-Filing*

a. Pengertian Sistem *E-Filing*

Sistem *E-Filing* merupakan sistem perpajakan untuk melaporkan SPT elektronik yang bersifat *online* dibuat dengan memiliki tujuan dapat memudahkan wajib pajak agar tetap bisa melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, layanan *e-filing* ini dapat diakses dimana pun dan kapan pun. Menurut Hidayat & ES (2017) *e-filing* pajak adalah cara yang digunakan untuk cara untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik *online* dan *real time* melalui internet pada website resmi DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Untuk melaporkan SPT nya wajib pajak dapat memilih antara lain :

(1) Sistem *E-Filing* 1770 SS diperuntukkan bagi :

- (a) Wajib pajak yang berpenghasilan setahun yang kurang dari 60.000.000
- (b) Wajib pajak memiliki pekerjaan meliputi Pegawai Swasta, Pegawai Negeri Sipil/ Aparatur Sipil Negara, TNI/ Polri, atau Pegawai BUMN/ BUMD
- (c) Bukan sebagai pengusaha dan atau pekerja bebas

(2) Sistem *E-Filing* 1770 S diperuntukkan bagi :

- (a) Wajib pajak yang berpenghasilan setahun sama atau lebih besar dari 60.000.000
- (b) Wajib pajak memiliki pekerjaan meliputi Pegawai Swasta, PNS/ASN, TNI/ Polri, atau Pegawai BUMN/ BUMD
- (c) Bukan sebagai pengusaha dan atau pekerja bebas

(3) Sistem *E-Filing* 1770 S dapat diperuntukkan bagi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.

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



Wajib pajak yang memiliki profesi sebagai pengusaha atau memiliki pekerjaan bebas yang profesional, meliputi akuntan, dokter, dan notaris.

© 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. Manfaat Penerapan Sistem E-Filing

Menurut Hidayat & ES (2017) terdapat tujuh manfaat yang diperoleh ketika menggunakan sistem *e-filing*, antara lain :

- (1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dimana saja, dan kapan saja (24x7)
- (2) Murah atau dapat dikatakan hemat biaya, karena saat melakukan pelaporan SPT tidak dikenakan biaya apapun.
- (3) Dengan menggunakan sistem komputer maka penghitungan dilakukan secara tepat
- (4) Pengisian SPT menjadi mudah, karena pengisian SPT terdapat dalam bentuk formulir dan panduan
- (5) Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT
- (6) Dapat dikatakan ramah lingkungan, karena mengurangi penggunaan kertas.
- (7) Tidak perlu mengirim dokumen pelengkap (*fotocopy* formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/ atau mempunyai NPWP sendiri, *fotocopy* bukti pembayaran zakat).

c. Indikator Penerapan Sistem E-Filing

Indikator yang digunakan untuk mengukur kegunaan dari sistem *e-filing* menurut Wiratan & Harjanto (2018) antara lain :

- (1) Sistem *e-filing* dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien & tepat waktu

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.



- (2) Dapat menghemat biaya serta energi saat melaporkan SPT dengan menggunakan sistem *e-filing*
- (3) Secara efektif memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam kaitannya dengan pelaporan pajak
- (4) Informasi dapat diperoleh oleh wajib pajak ketika menggunakan *e-filing*
- (5) Merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang didapatkan dari sistem *e-filing*
- (6) Memiliki pengalaman yang menyenangkan dan bangga saat menggunakan sistem *e-filing*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan data penelitian terdahulu yang menggunakan variabel umum yang bervariasi namun masih berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing*.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Henny Indriati, Sri Laksmi Pardanawati dan Wikan Budi Utami (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten).	Variabel Independen Kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>2.</p> <p>Ni Made Meisintia Indrayani, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, dan Made Sudiartana (2022)</p>	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>	<p>Variabel Independen Kesadaran wajib pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus.</p> <p>Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
<p>3.</p> <p>Frans Sudirjo (2021)</p>	<p>Penghindaran Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal).</p>	<p>Variabel Independen Penghindaran pajak dan Sanksi perpajakan</p> <p>Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghindaran pajak dan sanksi perpajakan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
<p>4.</p> <p>Nova Arianto Toldo Pratama dan Susanti (2021)</p>	<p>Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan WPOP.</p>	<p>Variabel Independen Kesadaran, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan <i>e-filing</i>.</p> <p>Variabel Dependen</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, sosialisasi dan penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Sedangkan, kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.</p>

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.



			Kepatuhan WPOP.	
5.	Marni Sulistyowati, Tommy Herdian, dan Ronald N Girsang (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo).	Variabel Independen Kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat Pendidikan. Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	Yunita Susanti dan Suhono (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara.	Variabel Independen Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7.	Eling Ri Kurniati dan Faiz Rizqi (2019)	Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerapan E-Filing Terhadap	Variabel Independen Kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak, dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak dan penerapan <i>e-filing</i>

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.



<p>8.</p>	<p>© Hak cipta milik Pipit Awwalina, Farihin, Yadinta, Suratno, dan FMV Mulyadi (2018)</p>	<p>Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Banjarnegara (Studi Empiris Pada KP2KP Banjarnegara).</p>	<p>penerapan e-filing. Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak di KP2KP.</p>	<p>berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Banjarnegara.</p>
<p>9.</p>	<p>Lydiana (2018)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.</p>	<p>Variabel Independen Kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak. Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskal, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
<p>10.</p>	<p>Adik Diantini, I Nyoman Putra Yasa, dan</p>	<p>Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap</p>	<p>Variabel Independen</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-filing</i></p>

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.



<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Anantawikrama Tungga Atmadja (2018)</p>	<p>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja).</p>	<p>Penerapan <i>E-Filing</i> Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.</p>	<p>berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Ruh Putu Santi Krisna Dewi dan Ni Ketut Aryani Merkusiwati (2018)</p>	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, <i>E-Filing</i>, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.</p>	<p>Variabel Independen Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, <i>e-filing</i>, dan tax amnesty. Variabel Dependen Kepatuhan pelaporan wajib pajak.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem <i>e-filing</i> dan pengetahuan tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Johny Subarkah dan Maya Widyana Dewi (2017)</p>	<p>Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo</p>	<p>Variabel Independen Pemahaman, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi Variabel Dependen Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.</p>

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.



C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan ketika wajib pajak mengetahui, memahami dan ikut serta menjalankan kewajiban mengenai pelaporan perpajakan tanpa adanya unsur paksaan atau tekanan dari pihak lain, sehingga kesadaran wajib pajak dapat dikatakan suatu keadaan ketika wajib pajak mengetahui atau mengerti mengenai perihal pajak (Nabila & Rahmawati, 2021). Kesadaran wajib pajak berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri, jika wajib pajak tidak sadar mengenai pentingnya pajak bagi negara dan bagi dirinya sendiri, maka wajib pajak tersebut tidak akan peduli terhadap pajak, jika wajib pajak tidak memiliki kepedulian terhadap pajak, maka wajib pajak tersebut tidak akan patuh terhadap pajak. Hal ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior*, seseorang akan melakukan tindakan patuh ketika ada niat yang berasal dari dalam diri orang tersebut, sehingga ketika wajib pajak memiliki kesadaran mengenai pentingnya pajak bagi penerimaan negara yang berujung pada kesejahteraan masyarakat akan membuat wajib pajak tersebut patuh dalam menjalankan kewajibannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan juga akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Indriyani et al., (2022) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat.

2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peraturan perpajakan harus dipatuhi oleh seluruh wajib pajak, agar peraturan perpajakan ini dipatuhi maka sanksi perpajakan harus ada dan diterapkan bagi para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi 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.



pelanggarnya. Sanksi pajak merupakan tindakan berupa hukuman yang diterapkan atau dikenakan kepada para wajib pajak yang melakukan pelanggaran peraturan. Sanksi pajak yang diberikan juga memiliki beban atau tanggungan yang berbeda-beda, semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak maka sanksi yang akan diberikan juga akan semakin berat. Sanksi pajak memiliki peran agar masyarakat tidak menganggap pajak sebagai hal kecil, dan menyadarkan bahwa pajak merupakan unsur penting dalam suatu negara yang berpengaruh juga terhadap kesejahteraan rakyat. Berdasarkan dengan *Attribution Theory* sanksi pajak merupakan salah satu contoh faktor eksternal dalam mendukung seseorang untuk berperilaku, wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Subarkah & Dewi, 2017). Dengan adanya sanksi pajak ini tentunya akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Merkusiwati (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tegal.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus merupakan suatu usaha untuk pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Indriyani et al., 2022). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan layanan yang diinginkan oleh wajib pajak, maka fiskus diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak (Susanti & Suhono, 2020). Dengan pemberian pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik dan akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.

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



Pelayanan fiskus akan menjadi peran penting dalam mempengaruhi wajib pajak, kualitas pelayanan harus mencapai tujuan yang diharapkan seperti meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan dengan *Attribution Theory* pelayanan petugas pajak merupakan salah satu contoh faktor eksternal dalam mendukung seseorang untuk berperilaku. Sehingga, jika pelayanan yang diberikan fiskus baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniati & Rizqi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem *e-filing* merupakan sistem yang dihadirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan realtime. Wajib pajak tidak perlu datang ke KPP dan mengantri lama untuk menyampaikan SPT, karena dengan sistem *e-filing* ini dapat dilakukan setiap hari termasuk hari libur (Pradnyana & Prena, 2019). Sistem *e-filing* tentunya dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya, dengan adanya sistem ini tentunya akan memudahkan bagi wajib pajak yang tidak bisa secara langsung datang ke kantor pelayanan pajak (KPP). Berdasarkan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* mengenai penerapan sistem *e-filing* yang sudah berjalan cukup lama, ketika wajib pajak menerima dan dapat menggunakan sistem *e-filing* ini dengan baik maka akan menjadi pendorong bagi wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, semakin baik penerapan sistem *e-filing* maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Diantini et al., (2018) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

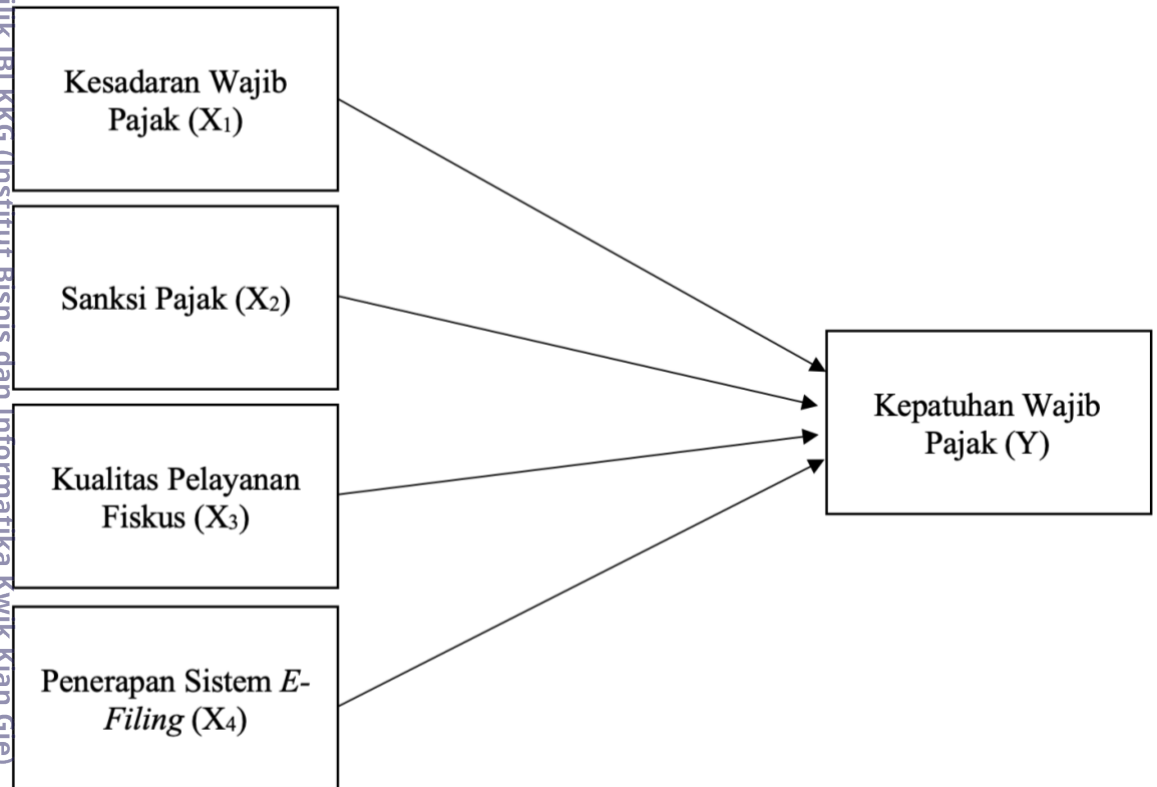
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dapat disajikan dalam gambar 2.1 berikut ini:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- Ha1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha2 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha3 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha4 : Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib 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.