

## BAB II

### DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1. Perpajakan

##### 2.1.1. Definisi Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berperan penting untuk menunjang berjalannya suatu pemerintahan dan pembangunan di negara tersebut. Sumber dana yang dihasilkan dari pajak juga dimanfaatkan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Menurut Mardiasmo (2018), pajak merupakan:

“Turan rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Dalam proses penerapannya, fungsi pajak terbagi menjadi dua, yaitu fungsi *budgetair* sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran dan fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2018).

Pembayaran pajak dan pelaporan SPT tahunan menjadi suatu bentuk tanggung jawab yang wajib dilakukan oleh seorang warga negara dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu jenis pajak yang ada di Indonesia adalah pajak pusat. Dalam pelaksanaannya, pajak pusat menganut sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah

pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Resmi, 2019).

### 2.1.2. Penerapan Perpajakan

Menurut Hutomo (2018), penerapan perpajakan terbagi menjadi tiga, yaitu:

#### 1. *Official Assessment System*

Pemerintah memberikan wewenang sepenuhnya kepada petugas fiskus untuk menentukan besarnya pajak, sedangkan posisi wajib pajak bersifat pasif. Utang pajak akan timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

#### 2. *Self Assessment System*

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib pajak berinisiatif menghitung, membayar, dan menyatakan sendiri pajak yang terutang. Fiskus tidak akan ikut campur dan hanya sebagai pengawas.

#### 3. *Withholding System*

Untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, sistem pemungutan ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus ataupun wajib pajak yang bersangkutan).

Perpajakan di Indonesia menggunakan sistem *self assessment*, dimana wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajiban pajak dengan cara menghitung, menyetor, mencatat, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang (Hutomo, 2018).

### 2.1.3. Definisi Pajak Pusat

Menurut Resmi (2003), pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Berdasarkan jenisnya, pajak pusat terbagi menjadi:

1. Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak yang dikenakan kepada setiap orang atau badan atas penghasilan yang mereka peroleh selama satu tahun pajak.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak yang dikenakan secara tidak langsung, atas konsumsi barang dan jasa di dalam Daerah Pabean yang akan dikenakan secara bertingkat dalam setiap jalur produksi dan distribusi.

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Pajak yang dikenakan atas setiap barang yang tergolong sebagai barang mewah kepada produsen atau atas impor dalam kegiatan usahanya.

4. Bea Materai

Pajak yang dikenakan atas suatu dokumen yang dapat digunakan sebagai suatu bukti atau keterangan.

5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak yang dikenakan atas kepemilikan tanah dan bangunan yang memberikan keuntungan, ataupun dapat memberikan manfaat bagi perorangan atau badan.

Salah satu pajak pusat yang memberikan kontribusi paling banyak terhadap pendapatan negara adalah Pajak Penghasilan (PPh).

#### 2.1.4. Definisi Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak Penghasilan (PPh) merupakan pajak yang dikenakan kepada setiap orang atau badan atas penghasilan yang mereka peroleh selama satu tahun pajak. Menurut Undang-Undang Perpajakan PPh Nomor 36 tahun 2008, Pajak Penghasilan merupakan pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan yang perhitungannya berdasarkan pada jumlah penghasilan yang diterima selama satu tahun.

Pada Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan Pasal 17 ayat (1), terdapat perubahan dalam besaran tarif pajak yang berlaku bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri, yaitu:

1. Penghasilan tahunan sampai dengan Rp60.000.000 dikenakan tarif 5%.
2. Penghasilan tahunan Rp60.000.000 – Rp250.000.000 dikenakan tarif 15%.
3. Penghasilan tahunan Rp250.000.000 – Rp500.000.000 dikenakan tarif 25%.
4. Penghasilan tahunan diatas Rp500.000.000 – Rp5.000.000.000 dikenakan tarif 30%.
5. Penghasilan tahunan diatas Rp5.000.000.000 dikenakan tarif 35%.

Berdasarkan pada informasi yang tersedia, pengenaan tarif pajak kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan umumnya berbeda-beda. Dasar pengenaan tarif ini ditentukan berdasarkan pada besarnya pendapatan setiap wajib pajak. Berdasarkan pada PP Nomor 55 Tahun 2022, dinyatakan bahwa setiap pengusaha yang memiliki peredaran bruto lebih dari Rp500 juta dan kurang dari Rp4,8 miliar

per tahun akan dikenakan tarif pajak final sebesar 0,5% dalam jangka waktu selama 7 tahun sejak NPWP dibuat. Namun setelah jangka waktu 7 tahun berakhir, maka pengenaan tarif pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan akan dikenakan berdasarkan Norma Penghitungan Penghasilan Neto (NPPN) pada pasal Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Selain itu, apabila wajib pajak memiliki penghasilan diatas Rp4,8 miliar, baik sebelum ataupun setelah jangka waktu 7 tahun, maka Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan harus mendaftarkan diri sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan membuat pembukuan.

## **2.2. Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.2.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Gunadi (2013), kepatuhan wajib pajak adalah:

“Wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.”

Sedangkan, menurut Salamun (1991) kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban pajak (mulai dari menghitung, menyetorkan, hingga melaporkan kewajiban pajak) oleh wajib pajak sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Rahayu (2010), terdapat dua jenis kepatuhan, yaitu:

#### **1. Kepatuhan Formal**

Suatu keadaan yang dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang yang berlaku.

Kepatuhan formal menggambarkan pemenuhan kewajiban wajib pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

## 2. Kepatuhan Material

Suatu keadaan yang dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakikatnya memenuhi ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan, yang dapat diartikan bahwa perhitungan dan pelaporan pajak telah sesuai.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, terdapat beberapa kriteria wajib pajak yang patuh, yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir.
4. Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau

pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

### **2.2.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010), indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan SPT

Penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) baik SPT masa maupun SPT tahunan merupakan tanggung jawab wajib pajak yang harus dilaksanakan sebelum pembayaran jatuh tempo, yang berisikan penghitungan pajak terutang.

2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang

Wajib pajak harus menghitung besarnya pajak penghasilan yang diperoleh sesuai dengan jumlah yang sebenarnya. Perhitungan ini akan dilakukan setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan kredit pajak adalah mengurangi jumlah pajak terutang dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan. Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar, atau nihil.

3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri

Seorang wajib pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan. Pendaftaran ini dapat juga

dilakukan melalui *e-register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

#### 4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Wajib pajak melaksanakan kewajibannya, yaitu melakukan pembayaran tunggakan pajak yang terutang yang dimana jumlah pajak tersebut belum dilunasi oleh wajib pajak setelah jatuh tempo.

Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Berdasarkan pada indikator-indikator di atas, maka variabel kepatuhan wajib pajak akan diukur dengan menggunakan kuesioner dari penelitian Putra (2023) yang dimodifikasi.

### **2.3. Kualitas Pelayanan Perpajakan**

#### **2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Menurut Devano dan Rahayu (2016), kualitas pelayanan perpajakan adalah:

“Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh fiskus untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak, sehingga dapat mempertahankan kepuasan wajib pajak dan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak.”

Terdapat juga pendapat lain terkait definisi kualitas pelayanan. Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan perpajakan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Jika kualitas pelayanan perpajakan dianggap baik, maka besar kemungkinan wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini tentunya akan mendorong pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien (Purba, 2023).



### 2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Tjiptono (2014), indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perpajakan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keunggulan petugas pajak dalam memberikan layanan yang baik dengan ketepatan dan keandalan yang diharapkan dapat menghasilkan kecepatan, bebas dari kesalahan, serta layanan yang setara untuk semua wajib pajak.

2. Ketanggapan (*Responsive*)

Kemampuan dan kemauan petugas pajak dalam memberikan layanan secara cepat, tanggap, dan ramah untuk memenuhi seluruh kebutuhan, keluhan, dan kesulitan wajib pajak.

3. Jaminan (*Assurance*)

Petugas pajak memiliki kompetensi, kesopanan, kehandalan, keramahan, pengetahuan yang baik tentang perpajakan, dan keunggulan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak. Sehingga, setiap wajib pajak merasa aman dan terhindar dari adanya resiko kecurangan.

4. Empati (*Emphaty*)

Bagaimana cara petugas pajak berkomunikasi untuk memahami, memberikan perhatian, serta kemauan dalam menjalin relasi baik dengan wajib pajak.

## 5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bentuk fasilitas fisik, peralatan, alat komunikasi, dan personal petugas pajak yang secara fisik mewakili atau menyampaikan citra pelayanan yang digunakan oleh pengguna untuk menilai kualitasnya.

Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel independen. Berdasarkan pada indikator-indikator di atas, maka variabel kualitas pelayanan perpajakan akan diukur dengan menggunakan kuesioner dari penelitian Mustamu (2023) yang dimodifikasi.

### 2.4. Penerapan Sistem *E-Filing*

#### 2.4.1. Definisi Penerapan Sistem *E-Filing*

Menurut Pohan (2017), penerapan sistem *e-filing* adalah

“Suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada (*website*) DJP *online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik”.

Sedangkan, menurut Rahayu (2010), penerapan sistem *e-filing* adalah suatu cara memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT melalui media yang bersifat *online*.

Penerapan *e-filing* yang sudah berbasis elektronik sangat memberikan kemudahan karena dapat membantu meminimalkan biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam melakukan pelaporan. Dilansir dari *kominfo.go.id*, Direktorat Jenderal Pajak menjelaskan bahwa untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak, DJP menyediakan fasilitas *e-filing* yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja selama terhubung ke jaringan internet.

### 2.4.2. Indikator Penerapan Sistem *E-Filing*

Menurut Rahayu (2017), indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan sistem *e-filing*, yaitu:

1. *E-filing* membantu memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT

Penerapan *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak karena menyediakan cara yang lebih efisien dan praktis untuk melakukan pelaporan pajak. Sistem ini juga memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara *online*, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi untuk datang langsung ke kantor pajak.

2. Pelaporan menggunakan *e-filing* lebih ekonomis

Pelaporan dengan menggunakan *e-filing* menjadi lebih ekonomis karena mengurangi pengeluaran untuk biaya kertas dan pengiriman dokumen fisik. Selain itu, penerapan *e-filing* juga dapat membantu menjaga kelestarian lingkungan karena mengurangi tingkat penggunaan kertas yang berlebihan.

3. Pengoperasian *e-filing* dapat dilakukan dengan mudah

Sistem yang dirancang dalam *e-filing* sangat memudahkan wajib pajak, karena wajib pajak hanya perlu mengikuti langkah-langkah pengisian yang tertera pada *web* yang umumnya mencakup pendaftaran, pengisian formulir, dan pelaporan SPT secara *online*. Selain itu, terdapat juga banyak panduan lainnya yang tersedia untuk memudahkan wajib pajak dalam setiap tahap pengoperasiannya.

#### 4. Pelaporan SPT dengan *e-filing* lebih cepat dan tepat

Adanya penerapan *e-filing* membuat pelaporan SPT menjadi lebih cepat dan tepat karena dapat mengurangi adanya kesalahan dalam melakukan input data. Hal ini dikarenakan terdapat validasi otomatis dalam sistem yang dapat memastikan bahwa laporan yang disampaikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan penerapan sistem *e-filing* sebagai variabel independen. Berdasarkan pada indikator-indikator di atas, maka variabel penerapan sistem *e-filing* akan diukur dengan menggunakan kuesioner dari penelitian Mufidah (2019) yang dimodifikasi.

## 2.5. Sanksi Pajak

### 2.5.1. Definisi Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), sanksi pajak merupakan:

“Suatu jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Sedangkan menurut Tjahjono dan Wahyudi (2005), sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak, bagi yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak. Menurut Mardiasmo (2016), secara umum sanksi pajak terbagi menjadi dua, yaitu:

#### 1. Sanksi Administrasi

Pembayaran kerugian kepada negara yang dapat berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak. Sanksi ini diterapkan untuk

pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak termasuk dalam kategori tindak pidana perpajakan.

## 2. Sanksi Pidana

Langkah terakhir dari pemerintah dalam memastikan kepatuhan terhadap norma perpajakan. Sanksi pidana ini dapat diterapkan karena tindak pidana pelanggaran yang melibatkan ketidaksengajaan atau kelalaian, ataupun tindak pidana kejahatan yang melibatkan unsur kesengajaan atau pengabaian. Ancaman sanksi pidana dapat berupa denda, kurungan, dan penjara

Seorang Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan yang tidak melakukan pelaporan SPT tepat waktu akan dikenakan sanksi administratif. Pengenaan sanksi administratif telah tercantum dalam Undang-Undang Pasal 7 ayat (1) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang menjelaskan bahwa wajib pajak akan dikenai sanksi berupa denda. Besaran nilai denda yang akan dikenakan terdiri dari:

1. Denda senilai Rp500.000 untuk SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
2. Denda senilai Rp100.000 untuk SPT Masa lainnya
3. Denda senilai Rp1.000.000 untuk SPT Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Badan
4. Denda senilai Rp100.000 untuk SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi

Selain itu, berdasarkan pada Undang-Undang Cipta Kerja yang berlaku sejak tahun 2020, sanksi bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan akan dikenakan

berdasarkan KMK Nomor 12/KM.10/2024 pada bulan pengenaan sanksi. Pada bulan agustus 2024, pengenaan sanksi berupa tarif bunga kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan adalah sebesar 1%.

Setiap sanksi yang diterapkan bertujuan untuk meminimalkan pelanggaran terhadap Undang-Undang perpajakan yang mungkin akan dilakukan oleh wajib pajak. Dengan adanya penerapan sanksi diharapkan bisa memberikan efek jera kepada setiap wajib pajak yang sering melakukan tindakan penundaan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

### **2.5.2. Indikator Sanksi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2019), indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi pajak, yaitu:

1. Sanksi diperlukan untuk menanamkan disiplin kepada wajib pajak

Dengan adanya penerapan sanksi, wajib pajak akan lebih berhati-hati dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi berfungsi untuk mencegah wajib pajak dalam melakukan pelanggaran di masa depan dan menegakkan keadilan dalam sistem perpajakan, serta sebagai alat penegak hukum yang memberikan efek jera bagi setiap pelanggarnya.

2. Wajib pajak yang melanggar dikenakan sanksi yang tegas

Setiap wajib pajak yang melanggar akan dikenakan sanksi yang tegas untuk memastikan kepatuhan mereka terhadap hukum dan memberikan efek jera bagi setiap pelanggarnya tanpa adanya toleransi. Dengan adanya pemberian sanksi yang jelas dan tegas dapat membantu

pemerintah dalam menekankan pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan.

3. Sanksi diterapkan sesuai dengan peraturan yang dilanggar

Penerapan sanksi harus selaras dengan aturan yang dilanggar untuk memastikan adanya konsistensi dan perlakuan yang adil (tanpa adanya diskriminasi) kepada setiap wajib pajak, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang disiplin dan tertib bagi setiap wajib pajak.

4. Ketentuan dan peraturan yang relevan harus dipatuhi dalam penerapan sanksi

Penerapan sanksi harus mengikuti dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang relevan dengan yang telah ditetapkan di dalam undang-undang, seperti pemberian sanksi kepada wajib pajak yang terlambat dalam pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Dengan memenuhi peraturan yang ada, proses penerapan sanksi menjadi lebih transparan, dapat diprediksi, dan adil bagi semua pihak yang terlibat.

Penelitian ini menggunakan sanksi pajak sebagai variabel independen. Berdasarkan pada indikator-indikator di atas, maka variabel sanksi pajak akan diukur dengan menggunakan kuesioner dari penelitian Handoyo (2023) yang dimodifikasi.

## **2.6. Kerangka Konseptual**

### **2.6.1. *Theory of Planned Behavior***

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen sebagai bentuk persiapan

kontrol perilaku. Ajzen (1991) menjelaskan bahwa *Theory of Planned Behavior* adalah:

“Teori yang berkaitan dengan perilaku manusia, yang dimana tindakan seseorang akan terbentuk apabila terdapat dorongan atau keyakinan untuk berperilaku yang berasal dari individu itu sendiri.”

Tindakan yang dilakukan oleh suatu individu dapat terbentuk berdasarkan beberapa faktor (Ajzen, 1991):

1. *Behavior Belief*

Bentuk keyakinan terhadap hasil dari suatu perilaku yang membentuk sikap, dimana individu memiliki keyakinan mengenai adanya hasil atas suatu perilaku dan melakukan evaluasi dari hasil tersebut.

2. *Normative Belief*

Bentuk keyakinan yang timbul akibat dari adanya faktor eksternal (orang lain) yang dapat mempengaruhi seorang individu dalam mempertimbangkan untuk melakukan tindakan yang serupa.

3. *Control Belief*

Bentuk kontrol yang dimiliki oleh seorang individu dalam menganalisis hal-hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku yang akan dilakukan oleh individu tersebut.

Teori ini sangat relevan dengan penelitian yang akan dilakukan terkait kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan teori ini berkaitan dengan perilaku wajib pajak, dimana mereka akan mempertimbangkan setiap tindakan yang akan dilakukannya dengan memperkirakan dampak apa yang akan dihasilkan dari tindakan tersebut.



## 2.7. Hubungan Variabel

### 2.7.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan

#### Wajib Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2016), kualitas pelayanan perpajakan adalah:

“Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh fiskus untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak, sehingga dapat mempertahankan kepuasan wajib pajak dan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak.”

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan mencakup sejumlah kegiatan atau aktivitas sebagai ajang untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk, baik dalam hal barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik, sesuai hukum dan peraturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan dengan salah satu faktor dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), yaitu *Behavior Belief*. Apabila seorang wajib pajak menilai keseluruhan sikap dan pelayanan yang diterima dari petugas pajak baik, maka akan mendorong tingkat keinginan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak diharapkan dapat memenuhi standar sebagai bentuk pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan wajib pajak. Pemenuhan standar ini dapat diukur melalui evaluasi kepuasan yang dilakukan oleh setiap wajib pajak. Jika kualitas pelayanan perpajakan dianggap baik, maka besar kemungkinan wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Hal ini tentunya akan mendorong pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien (Purba, 2023).

### 2.7.2. Hubungan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib

#### Pajak

Menurut Pohan (2017), penerapan sistem *e-filing* adalah

“Suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada (*website*) DJP *online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik”.

Penerapan sistem *e-filing* memiliki hubungan dengan salah satu faktor dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), yaitu *Control Belief*. Apabila seorang wajib pajak merasa dengan adanya penerapan sistem *e-filing* tersebut dapat memberi manfaat dan mendukung wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka hal ini dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh lagi dalam melaksanakan kewajibannya.

Seiring dengan perkembangan zaman, penerapan sistem *e-filing* tentunya sangat diperlukan. Hal ini dikarenakan penerapan sistem *e-filing* ini sangat mempermudah setiap wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT dan membantu meminimalkan tingkat kesalahan yang akan terjadi. Dengan adanya perkembangan dan kemudahan teknologi yang diberikan tentunya dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dan termotivasi dalam melakukan kewajiban perpajakan.

### 2.7.3. Hubungan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), sanksi pajak merupakan:

“Suatu jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi

perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Sanksi Pajak memiliki hubungan dengan salah satu faktor dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), yaitu *Control Belief*. Apabila seorang wajib pajak merasa sanksi pajak yang diberlakukan dapat memberatkan tindakan penyimpangan yang akan dilakukannya, maka wajib pajak akan memilih untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya untuk menghindari resiko yang akan diterima akibat dari perbuatannya tersebut.

Sanksi pajak dapat dikenakan karena adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang dimana semakin besar tingkat kesalahan yang dilakukan oleh seorang wajib pajak, maka akan semakin berat juga sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak tersebut. Ketegasan dalam penerapan sanksi sangat diperlukan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan atau undang-undang yang telah ditetapkan. Seorang wajib pajak akan mematuhi pembayaran dan pelaporan pajaknya apabila mereka memandang sanksi akan lebih banyak merugikannya.

## **2.8. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lima penelitian terdahulu yang menjelaskan terkait penggelapan pajak sebagai variabel dependen. Terdapat berbagai variabel independen pada penelitian terdahulu yang digunakan, seperti pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, insentif pajak, penerapan sistem *e-filing*, *self assessment system*, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan pemeriksaan pajak.

Penelitian pertama dilakukan oleh Mustamu (2023) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Di Kabupaten Sleman”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan insentif pajak. Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Usaha Mikro di Kabupaten Sleman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kedua dilakukan oleh Putra (2023) dengan judul “Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, *Self Assessment System*, dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha UMKM Di Wilayah KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah sistem modernisasi administrasi pajak, *self assessment system*, dan pemahaman peraturan pajak. Subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha UMKM di Wilayah KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, *self assessment system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Handoyo (2023) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM Di Kota Yogyakarta”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi pajak. Subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pemilik UMKM di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi, pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian keempat dilakukan oleh Mufidah (2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo”. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terakhir dilakukan oleh Wardhanny (2019) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Yogyakarta”. Variabel

dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yang digunakan adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan pajak. Subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1

## Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
Mustamu (2023)	Variabel Independen: X1 = Pemahaman Peraturan Perpajakan X2 = Kualitas Pelayanan X3 = Insentif Pajak  Variabel Dependen: Y = Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Usaha Mikro di Kabupaten Sleman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>3. Insentif Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> </ol>
Putra (2023)	Variabel Independen X1 = Sistem Modernisasi Administrasi Pajak X2 = <i>Self Assessment System</i> X3 = Pemahaman Peraturan Pajak  Variabel Dependen Y = Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha UMKM di wilayah KPP Pratama Denpasar Timur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Modernisasi Administrasi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>2. <i>Self Assessment System</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>3. Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> </ol>
Handoyo (2023)	Variabel Independen	Wajib Pajak Orang Pribadi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modernisasi Sistem Administrasi</li> </ol>

	<p>X1 = Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan X2 = Pemahaman Peraturan Perpajakan X3 = Sanksi Pajak</p> <p>Variabel Dependen Y = Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>pemilik UMKM di Kota Yogyakarta</p>	<p>Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pemahaman Peraturan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>3. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> </ol>
<p>Mufidah (2019)</p>	<p>Variabel Independen X1 = Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> X2 = Pengetahuan Pajak X3 = Sanksi Pajak</p> <p>Variabel Dependen: Y = Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>2. Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>3. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> </ol>
<p>Wardhanny (2019)</p>	<p>Variabel Independen: X1 = Pengetahuan Perpajakan X2 = Sanksi Pajak X3 = Kualitas Pelayanan X4 = Pemeriksaan Pajak</p> <p>Variabel Dependen Y = Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Wajib Pajak Badan di Kota Yogyakarta</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>2. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>4. Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> </ol>

Sumber: Teori dan penelitian terdahulu

## **2.9. Pengembangan Hipotesis**

### **2.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan perpajakan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan perpajakan dapat digunakan sebagai suatu tolak ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan. Apabila kualitas pelayanan pajak yang diterima sesuai atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Jika kualitas pelayanan perpajakan dianggap baik, maka besar kemungkinan wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena terciptanya rasa aman dan terlindungi di dalam diri wajib pajak. Hal ini tentunya akan mendorong pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien (Purba, 2023).

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustamu (2023), bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, pada penelitian Wardhanny (2019) juga dikatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori dan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka



dapat meningkatkan rasa percaya wajib pajak kepada para petugas pajak dan pemerintah, sehingga wajib pajak tidak merasa keberatan untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Hal ini tentunya berpengaruh dalam mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan ini, hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>A1</sub> : Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.9.2. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib**

#### **Pajak**

Menurut Rahayu (2010), penerapan sistem *e-filing* adalah suatu cara memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT melalui media yang bersifat *online*. Penerapan sistem *e-filing* akan sangat mempermudah setiap wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT dan membantu meminimalkan tingkat kesalahan yang akan terjadi. Penerapan sistem *e-filing* ini juga diharapkan dapat meningkatkan tingkat efisiensi, ekonomis, dan kecepatan yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang telah menjadi prioritas reformasi perpajakan yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 (Rahayu dan Lingga, 2009).

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mufidah (2019), bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori dan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan dengan adanya perkembangan dan kemudahan teknologi yang

diberikan tentunya dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dan termotivasi dalam melakukan seluruh kewajiban perpajakannya. Dari penjelasan ini, hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>A2</sub> : Penerapan Sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.9.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Tjahjono dan Wahyudi (2005), sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak, bagi yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak. Penerapan sanksi pajak dijadikan sebagai suatu alat kendali atau pengawasan oleh negara untuk memastikan setiap warga negara mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Dengan demikian, ketidakpatuhan terhadap kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat dicegah atau diantisipasi.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handoyo (2023), bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Mufidah (2019) juga menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan dengan adanya penerapan sanksi diharapkan dapat memberikan efek jera kepada setiap wajib pajak, sehingga kedepannya wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan

seluruh kewajiban perpajakannya. Dari penjelasan ini, hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>A3</sub> : Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

