

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi (2020)

Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi”.

1) Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
6. Apakah sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

2) Hipotesis Penelitian

1. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
 3. Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
 4. Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
 5. Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh positif pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
 6. Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh positif penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Hasil Penelitian
1. Kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
 2. Pemahaman peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
 3. Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
 4. Sosialisasi perpajakan belum mampu memoderasi hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
 5. Sosialisasi perpajakan belum mampu memoderasi hubungan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
 6. Sosialisasi perpajakan belum mampu memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

2. Dian Efriyenty (2017)

Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam”.

1) Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
2. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?

2) Hipotesis Penelitian

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

3) Hasil Penelitian

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

3. Oktaviane Lidya Winerungan (2013)

Judul “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung”.

- 1) Perumusan Masalah

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?

- 2) Hipotesis Penelitian

1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

- 3) Hasil Penelitian

1. Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

3. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

4. Rivan Arif Wicaksono, dkk., (2017)

Judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Melakukan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Sumedang Tahun 2017)”.

- 1) Perumusan Masalah

1. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?
3. Apakah pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi?

- 2) Hipotesis Penelitian

1. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Kualitas pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

- 3) Hasil Penelitian

1. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Kualitas pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

5. Kartika Ratna Handayani dan Sihar Tambun (2016)

Judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei Pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)”.

1) Perumusan Masalah

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
5. Apakah sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

2) Hipotesis Penelitian

1. Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Moderasi sosialisasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Moderasi sosialisasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3) Hasil Penelitian

1. Penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Sosialisasi perpajakan belum mampu memoderasi hubungan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
5. Sosialisasi perpajakan belum mampu memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

6. Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati (2018)

Judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)”.

1) Perumusan Masalah

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap pengetahuan perpajakan?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah pengetahuan perpajakan memperkuat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

2) Hipotesis Penelitian

1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap pengetahuan perpajakan.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Moderasi pengetahuan perpajakan dapat memperkuat sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3) Hasil Penelitian

1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap pengetahuan perpajakan.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Moderasi pengetahuan perpajakan dapat memperkuat sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2.1

Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian
Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi	Variabel Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1) • Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2) • Penerapan Sistem <i>E-filing</i> (X_3) Variabel Dependen: <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Variabel Moderator: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Perpajakan (Z)
Dian Efriyenty (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan	Variable Independen: <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) • Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2) • Sanksi Perpajakan (X_3) Variabel Dependen:

	Pajak Pratama Kota Batam	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Perpajakan (X_1) • Pelayanan Fiskus (X_2) • Sanksi Perpajakan (X_3) <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Rivan Arif Wicaksono, dkk., (2017)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Yang Melakukan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Sumedang Tahun 2017)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Perpajakan (X_1) • Kualitas Pelayanan (X_2) • Pengetahuan Wajib Pajak (X_3) <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Kartika Ratna Handayani dan Sihar Tambun (2016)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i> dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei Pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penerapan <i>E-filing</i> (X_1) • Pengetahuan Perpajakan (X_2) <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <p>Variabel Moderator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Perpajakan (Z)
Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati (2018)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Perpajakan (X_1) <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y) <p>Variabel Moderator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan Perpajakan (Z)

Meilinda Pramesty (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kota Madiun)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) • Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2) • Sosialisasi Perpajakan (X_3) • Sanksi Pajak (X_4) • Penerapan <i>E-filing</i> (X_5) <p>Variabel Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
--------------------------	---	---

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2020)

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pajak

2.2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Rochmat Soemitro dalam (Resmi, 2019:1) adalah Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut S.I. Djajadiningrat dalam (Resmi, 2019:1) adalah pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Warga negara yang baik adalah warga yang taat membayar pajak, karena wujud nyata dari pajak sudah kita rasakan antara lain sekolah, jembatan, rumah sakit, dan pembangunan umum lainnya yang dimana semua fasilitas itu dibangun menggunakan uang yang berasal dari pembayaran pajak. Selain itu, pembangunan jalan tol yang sudah sangat memudahkan para pengguna jalan tol untuk berpindah antara kota satu dengan yang lainnya.

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2019:3), Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetary*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan

uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungut pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya.

2. Fungsi Regulerend (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.2.1.3 Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, antara lain:

1. Mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.

2. Melaporkan usaha pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib

Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

8. A. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
- B. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan dan/atau
- C. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Sedangkan Hak- Hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, antara lain :

1. Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa.
2. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak.
4. Membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat

Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.

5. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
6. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu:
 - a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
 - b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan
 - c. Surat Ketetapan Pajak Nihil
 - d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
 - e. Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
7. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
8. Menunjukkan seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
9. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebelum Tahun Pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih

besar dan dilakukan paling lama dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya UU No.28 Tahun 2007.

2.2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Cindy & Yenni, 2013)

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu masalah dari penerapan *self assessment system*. Menurut (Resmi, 2019:11), *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami Undang-Undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang
2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang

3. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang
5. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Menurut (Rahayu, 2017) berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak Bab II pasal 2, Wajib Pajak patuh adalah mereka yang memenuhi 4 kriteria yakni:

1. Tepat menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu terakhir.

Menurut (Cindy & Yenni, 2013) kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajibannya. Faktor

internal yang mempengaruhi Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, dan faktor rasional.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. (Rahayu, 2017)

2.2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2003) pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Definisi pelayanan pajak menurut (Boediono, 2003) adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak maka Wajib Pajak senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan di bidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada Wajib Pajak (Wulandari, dkk., 2015)

2.2.1.6 Pemahaman Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin Wajib Pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. (Rahayu, 2017)

Pengetahuan pajak adalah proses dimana seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak yang berupaya untuk mengubah tata laku manusia melalui pengajaran dan pelatihan. Pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan (Febri & Sulistiyani, 2018)

Pengetahuan perpajakan akan membantu kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib Pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut bisa dirasakan. Seorang Wajib Pajak akan taat membayar pajak apabila Wajib Pajak mempunyai pengetahuan perpajakan dengan baik. Apabila Wajib Pajak mengetahui peraturan pajak, maka Wajib Pajak tersebut akan taat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. (Rahayu, 2017)

2.2.1.7 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Herryanto & Toly (2013) Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dari Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-

undangan perpajakan. Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagai kedalam 3 fokus, yaitu:

1. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak
2. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru
3. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar

Menurut Wulandari, dkk., (2015) Kegiatan penyuluhan atau sosialisasi perpajakan dapat digunakan dengan 2 cara sebagai berikut:

1. Penyuluhan/sosialisasi langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan dengan berinteraksi dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak.
2. Penyuluhan/sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta.

Menurut (Winerungan, 2013) strategi sosialisasi perpajakan antara lain:

1. Publikasi (*Publication*)

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui komunikasi baik langsung maupun media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

2. Kegiatan (*Event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu.

3. Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat di sosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum insitusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian Lobbying adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Winerungan (2013) indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak tersebut adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1. Penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

2. Diskusi Dengan Wajib Pajak dan Tokoh Masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (*fiskus*) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3. Informasi Langsung dari Petugas Wajib Pajak

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh Wajib Pajak dari petugas yang bersangkutan (*fiskus*) mengenai perpajakan.

4. Pemasangan *Billboard*

Pemasangan *billboard* atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berupa pernyataan, kutipan pernyataan maupun slogan yang mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Dengan sosialisasi ini masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat pajak. Sehingga dengan demikian sosialisasi perpajakan ini berpengaruh untuk menambah jumlah Wajib Pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari Wajib Pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak semakin meningkat (Winerungan, 2013).

2.2.1.8 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. (Rahayu, 2016)

Menurut (Nasution, 2017) beberapa indikator pengukuran untuk mengukur sanksi pajak yaitu:

1. Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar pajak.
2. Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada Wajib Pajak yang melanggar.
3. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan Surat Pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.28 tahun 2007 masing-masing berbunyi:

1. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak.
2. Untuk Surat Pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak.
3. Untuk Surat Pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak.

Wajib pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan tahunan pajak penghasilan

sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (Tiraada, 2013)

Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Nasution, 2017).

2.2.1.9 Penerapan *E-Filing*

E-filing merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya *e-filing* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh Ditjen Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Wajib Pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu untuk merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak, sehingga

kepatuhan Wajib Pajak dapat mengalami peningkatan (Rara Susmita & Supadmi, 2016).

Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari (Agustiningsih & Isroah, 2016). Tujuan utama layanan pelaporan *e-filing* ini adalah:

1. Membantu Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan Wajib Pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.
3. Saat ini tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat tingkatkan pelayanan terhadap para Wajib Pajak tersebut.

Maka dengan *e-filing* dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai (Amalia, 2016)

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini dikembangkan dari kajian teori dan penelitian telah ada sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang dikemukakan dan dibutuhkan pengujian empiris untuk membuktikannya. Hipotesis yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi Wajib Pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Masruroh, 2013).

Penelitian Dian Efriyenty (2017) membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi Wajib Pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Masruroh, 2013)

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak memahami peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan. Jika Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan maka Wajib Pajak akan patuh dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Dian Efriyenty (2017) dan Rivan Arif Wicaksono, dkk., (2017) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap Wajib Pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori perilaku terencana, teori ini digunakan untuk mengkaji perilaku individu sebagai wajib yang dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku patuh. Niat itu dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut.

Sosialisasi perpajakan membantu meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak sehingga Wajib Pajak akan patuh membayar Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati (2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang Wajib Pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Masruroh, 2013).

Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Sanksi pajak diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rivian Arif Wicaksono, dkk., (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh

terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.5 Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

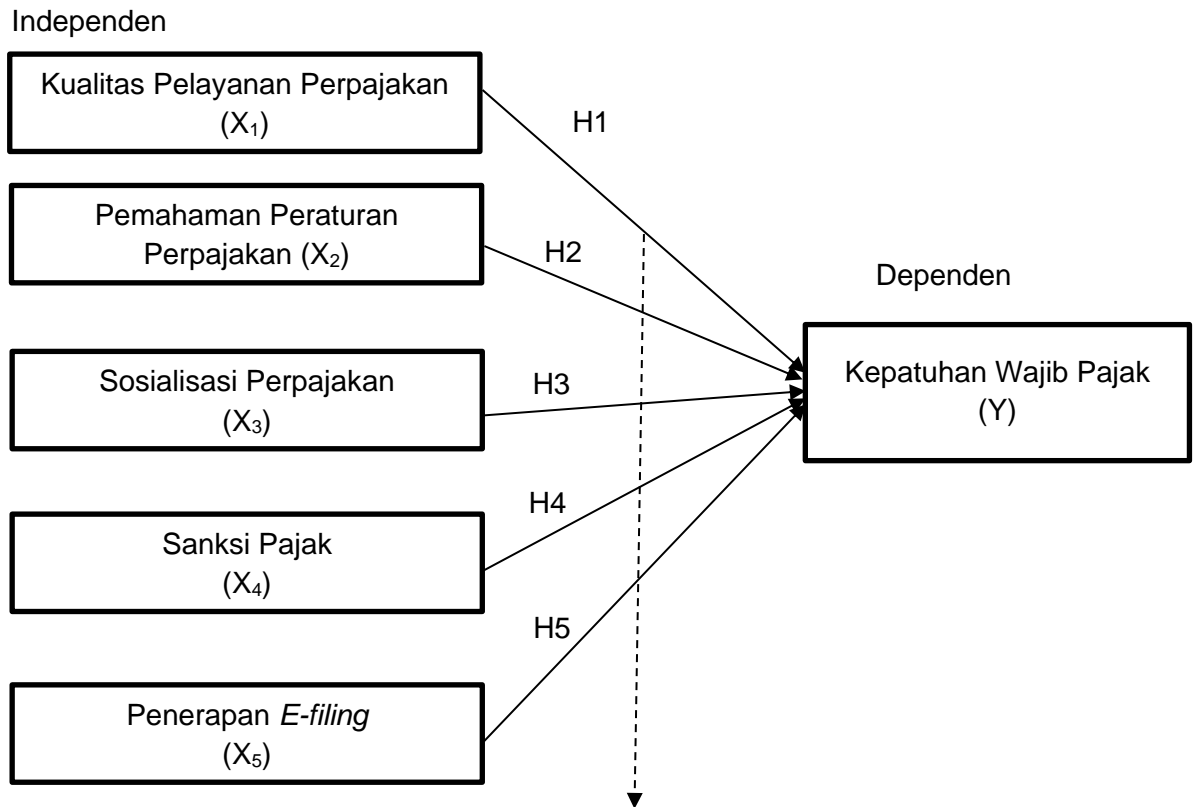
Berdasarkan teori perilaku terencana, teori ini digunakan untuk mengkaji perilaku individu sebagai wajib yang dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku patuh. Niat itu dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut.

Penerapan *e-filing* mempermudah Wajib Pajak karena Wajib Pajak bisa melaporkan SPTnya selama 24 jam dan bisa dilakukan di rumah. Hasil Penelitian Devi Safitri dan Sem Paulus Silalahi (2020) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Penerapan *e-filing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori beserta rumusan masalah, terdapat lima variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan perpajakan (X_1), pemahaman peraturan perpajakan (X_2), sosialisasi perpajakan (X_3), sanksi pajak (X_4), dan penerapan *e-filing* (X_5) yang kemungkinan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Kerangka konseptual dalam penelitian ini digambarkan pada gambar 2.1.



Analisis Regresi Linier Berganda

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini