

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*), percobaan milgram atau dikenal juga sebagai percobaan kepatuhan kepada otoritas ini adalah percobaan pertama kali yang dilakukan oleh Stanley Milgram (1963). Dalam teori ini dijelaskan bahwa kepatuhan mencerminkan suatu keadaan di mana individu tunduk pada aturan atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh otoritas atau pemerintah. Terdapat dua sudut pandang dalam literatur sosiologi terkait ketaatan terhadap hukum, yakni perspektif instrumental dan perspektif normatif. Perspektif instrumental menilai bahwa individu secara umum digerakkan oleh motif kepentingan pribadi serta persepsi atas konsekuensi dari tindakan mereka. Sebaliknya, perspektif normatif berpandangan bahwa individu bertindak berdasarkan nilai moral yang dianut, bahkan ketika tindakan tersebut bertentangan dengan kepentingan pribadi.

Dengan aturan-aturan yang telah diberlakukan, komitmen normatif melalui pendekatan moralitas pribadi (*normative commitment through morality*) dimaknai sebagai kepatuhan terhadap hukum karena hukum dipandang sebagai bentuk tanggung jawab etis. Sementara itu, komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) dimaknai sebagai kepatuhan terhadap peraturan karena individu mengakui bahwa otoritas yang merumuskan hukum tersebut memiliki kewenangan yang sah untuk mengatur perilaku masyarakat (Wijayanti et al., 2022).

Menurut R, Amanda; Putri, (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak

Tingkat kesadaran wajib pajak tercermin dari komitmen dan kemauan individu dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Di sisi lain, pemahaman yang memadai mengenai perpajakan mampu menjadi pendorong bagi wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran secara sukarela tanpa paksaan.

2. Kewajiban Moral

Aspek moral menjadi salah satu pendekatan alternatif dalam mendorong kepatuhan pajak, yang berkaitan erat dengan nilai etika internal wajib pajak. Dalam hal ini, munculnya rasa bersalah akibat pengabaian kewajiban akan memotivasi wajib pajak untuk secara sadar menunaikan tanggung jawabnya dalam membayar pajak.

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang optimal dari fiskus berperan penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, di mana munculnya kepuasan atas layanan yang diberikan dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab moral. Perasaan nyaman dan dihargai ini secara tidak langsung memicu rasa bersalah apabila kewajiban perpajakan diabaikan, sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sadar.

4. Sanksi Perpajakan

Penerapan sanksi yang tegas menjadi salah satu instrumen preventif dalam menanggulangi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak. Ketegasan dalam

pemberian sanksi ini berfungsi sebagai stimulan agar wajib pajak terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan benar.

2.1.2. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Pada tahun 1989 teori *Technology Acceptance Model* (TAM) di perkenalkan oleh Davis, teori ini memiliki kemanfaatan serta kemudahan dalam penggunaanya. Persepsi kemudahan merupakan tingkat suatu tingkatan dalam kepercayaan pengguna dalam menggunakan sistem yang sangat mudah dan dapat mudah di pelajari, Adapun persepsi kebermanfaatan mengacu pada sejauh mana seorang pengguna meyakini bahwa penggunaan suatu sistem akan membawa dampak positif dalam meningkatkan produktivitas atau efektivitas kinerjanya. *Technology Acceptance Model* (TAM) diartikan sebuah kerangka konseptual yang sering dijadikan acuan untuk menjelaskan pola penerimaan dan pemanfaatan sistem teknologi informasi oleh para pengguna. Model ini dinilai mampu menyajikan penjelasan yang lugas namun substansial terkait dengan penerimaan teknologi informasi (Pahri Fahlevi, 2019).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model*, karena sistem ini dinilai relevan untuk menjelaskan sejauh mana individu menerima sistem yang sedang diterapkan saat ini, yaitu sistem *e-Filing*. Dalam hal ini, peran *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *ease of learning* (kemudahan dalam mengkajii) menjadi faktor penentu terhadap sikap penerimaan atau penolakan dari individu. Apabila wajib pajak merasakan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan serta mudah dipahami dalam proses pelaporan pajak, maka kecenderungan untuk mengadopsi sistem ini akan meningkat, sehingga

implementasinya menjadi lebih efektif dan efisien (Hamid et al., 2022).

2.1.3. Pemahaman Perpajakan

Menurut Adriani (2015), pajak merupakan kontribusi wajib yang berasal dari seluruh lapisan masyarakat kepada negara, yang bersifat memaksa serta menjadi kewajiban bagi setiap pihak yang telah memenuhi syarat sesuai ketentuan perundang-undangan.

Menurut Rochmat Soemitro (2013), pajak adalah kontribusi wajib dari masyarakat kepada kas negara yang bersifat memaksa berdasarkan ketentuan undang-undang, tanpa disertai imbalan langsung, karena dana tersebut dialokasikan untuk membiayai berbagai kebutuhan pengeluaran publik.

Menurut Djajaningrat (2010), pajak adalah kewajiban warga negara untuk menyerahkan sebagian kekayaan yang dimiliki kepada negara, yang timbul akibat suatu keadaan, peristiwa, atau tindakan tertentu yang memiliki dasar hukum sesuai kedudukan masing-masing individu.

Menurut undang – undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh bagi wajib pajak pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa serta terikat oleh undang – undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Pajak adalah kontribusi finansial yang diwajibkan oleh negara kepada individu maupun entitas hukum, yang penarikannya bersifat imperatif, guna menopang kebutuhan belanja pemerintahan serta menunjang kepentingan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Menurut (sari dan fidiana, 2017), pemahaman perpajakan merupakan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak tentang sistem pajak, jenis – jenis pajak,

kewajiban perpajakan, serta hak dan tanggung jawab wajib pajak, juga mencakup bagaimana fungsi pajak, pajak di bayar, dan melaporkan sptnya serta mengetahui konsekuensi dari ketidak patuhan terhadap perpajakan

a. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Mardiasmo, (2016), ada dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Peran fungsi ini ialah sebagai salah satu pilar pendanaan utama yang dimanfaatkan pemerintah untuk menutupi berbagai macam pos pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak juga berperan sebagai instrumen untuk mengarahkan atau menjalankan kebijakan pemerintah dalam ranah sosial dan ekonomi. Sebagai contoh:

- a. Pengenaan pajak yang tinggi terhadap minuman beralkohol bertujuan untuk menekan tingkat konsumsinya di masyarakat.
- b. Penerapan pajak tinggi pada barang-barang mewah dimaksudkan untuk membatasi perilaku konsumtif dalam masyarakat.

3. Fungsi stabilitas

Melalui keberadaan pajak, pemerintah memperoleh sumber daya finansial yang memungkinkan pelaksanaan kebijakan terkait pengendalian kestabilan harga, sehingga laju inflasi dapat ditekan. Upaya ini dapat diwujudkan, antara lain, dengan cara meregulasi sirkulasi uang di tengah masyarakat, melakukan pemungutan pajak secara optimal, serta memastikan alokasi dan pemanfaatan pajak berlangsung secara tepat guna dan hemat sumber daya..

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang telah dihimpun oleh negara akan dialokasikan untuk mendanai berbagai kebutuhan publik, termasuk dalam sektor pembangunan. Melalui pembangunan tersebut, terbuka peluang kerja baru yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan masyarakat secara keseluruhan.

b. Pengelompokan Pajak

Menurut dalam buku Mardiasmo, (2016). Terdapat tiga pengelompokan:

1. Menurut Golonganya

- a. Pajak langsung ialah jenis pungutan yang kewajibannya ditanggung sepenuhnya oleh wajib pajak itu sendiri, tanpa dapat dialihkan kepada pihak lain.
- b. Pajak tidak langsung ialah jenis pajak yang kewajibannya dapat dialihkan atau dibebankan kepada pihak lain dalam praktiknya. Artinya, pihak yang melakukan pembayaran belum tentu menjadi penanggung beban pajak secara akhir.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak subjektif ialah jenis pajak yang berlandaskan pada kondisi individu pembayar pajak, dengan mempertimbangkan situasi personal wajib pajak sebagai titik tolak pengenaan kewajiban perpajakan.

Contohnya: Pajak penghasilan

- b. Pajak objektif ialah jenis pajak yang penetapannya didasarkan pada objek yang dikenai pajak, tanpa mempertimbangkan kondisi pribadi atau keadaan

subjek pembayar pajaknya.

Contohnya: Pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah

3. Menurut Lembaga pemungutnya

- a. Pajak pusat merupakan jenis pungutan yang dikelola langsung oleh otoritas pemerintahan pusat dan dialokasikan untuk membiayai kebutuhan administratif serta operasional negara secara menyeluruh.

Contohnya: Pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak penjualan atas barang mewah, dan juga bea materai

- b. Pajak daerah adalah jenis pungutan yang diberlakukan dan dikumpulkan oleh pemerintah daerah, yang hasilnya diperuntukkan bagi pembiayaan berbagai kebutuhan administratif dan operasional wilayah tersebut. Pajak daerah pada dasarnya terbagi ke dalam beberapa jenis, antara lain:

Pajak provinsi, Contohnya: Pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.

Pajak kabupaten/kota, Contohnya: Pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan.

4. Sistem Pemungutan Pajak

Ada tiga sistem menurut Mardiasmo, (2016), yaitu:

- a. *Self Assessment System* adalah suatu tata cara pemungutan pajak yang memberikan otoritas penuh kepada wajib pajak untuk secara mandiri melakukan perhitungan, melakukan pelunasan, serta menyampaikan laporan atas besarnya pajak yang menjadi tanggungannya.

- b. *Office Assessment System* adalah metode pemungutan pajak di mana otoritas fiskal memiliki kewenangan untuk menetapkan secara langsung jumlah pajak terutang yang harus dipenuhi oleh wajib pajak.
- c. *Withholding Tax System* ialah metode pengumpulan pajak yang mengizinkan pihak ketiga, bukan wajib pajak atau otoritas fiskal, untuk memotong dan menghitung pajak yang terutang atas nama wajib pajak.

5. Indikator Pengetahuan Perpajak

Dibawah ini ialah indikator pengetahuan tentang perpajakan. Sari dan fidiana, (2017) berkata pemahaman perpajakan merupakan informasi dan kesadaran tentang sistem pajak, jenis – jenis pajak, kewajiban perpajakan, serta hak dan tanggung jawab wajib pajak, juga mencakup bagaimana fungsi pajak, pajak di bayar, dan melaporkan sptnya serta mengetahui konsekuensi dari ketidak patuhan terhadap perpajakan.

1. Paham akan pengetahuan ketentuan kewajiban perpajakan yang berlaku.
2. Paham akan pengetahuan peraturan batas waktu pelaporan pajak.
3. Paham akan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai sumber penerimaan negara.
4. Paham akan pengetahuan pajak yang memiliki fungsi untuk sumber penerimaan negara.
5. Paham akan pajak yang sudah disetorkan diperuntukan sebagai pembiayaan oleh pemerintah.
6. Paham akan sistem perpajakan untuk melaporkan serta menghitung yang dilakukan sendiri.

Surat Pemberitahuan (SPT), seperti yang dijelaskan oleh Mardiasmo (2016) dalam bukunya, adalah dokumen formal yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang. SPT berisi informasi tentang objek dan bukan objek pajak, serta rincian harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Melihat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dijelaskan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah dokumen yang digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan laporan atas perhitungan pajak, serta informasi mengenai aset serta tanggungan yang harus dipenuhi, selaras dengan regulasi perpajakan yang sedang diberlakukan.

6. Fungsi SPT

Menurut Mardiasmo (2016), dalam karyanya dijelaskan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) bagi wajib pajak penghasilan berfungsi sebagai instrumen untuk menyampaikan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sesungguhnya terutang, serta sebagai media pelaporan terkait hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan lainnya :

- a. Pelunasan kewajiban pajak yang dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga, yang dilakukan dalam satu tahun pajak atau sebagian dari periode tahun pajak tersebut.
- b. Penghasilan yang tergolong sebagai objek pajak maupun yang dikecualikan dari pengenaan pajak.

- c. Harta dan kewajiban
- d. Setoran pajak yang berasal dari hasil pemotongan atau pemungutan oleh pihak pemotong atas nama wajib pajak orang pribadi atau badan lain, yang dilakukan dalam satu periode pajak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP), Surat Pemberitahuan berperan sebagai media pelaporan sekaligus bentuk pertanggungjawaban atas perhitungan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sebenarnya terutang, serta digunakan untuk menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan lainnya:

- a. Pengalokasian pajak masukan sebagai pengurang atas jumlah pajak keluaran yang terutang.
- b. Pelunasan kewajiban pengenaan pajak secara mandiri oleh pelaku usaha yang dikenai pajak maupun daripada perantara golongan ketiga sepanjang satu periode pajak, sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Bagi pihak pemotong atau pemungut pajak, Surat Pemberitahuan berfungsi sebagai wadah untuk menyampaikan laporan serta bentuk pertanggungjawaban atas pajak yang telah dipotong atau dipungut dan disetorkan ke kas negara.

7. Batas Waktu Penyampaian SPT

Menurut Mardiasmo (2016), tenggat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan berakhir bersamaan dengan batas akhir pembayaran. Dalam hal terjadi pengungkapan ketidakakuratan dalam pengisian SPT Tahunan atau SPT

Masa, jangka waktu yang diberikan untuk pelunasan dikenakan paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, di mana setiap bagian dari bulan tetap diperhitungkan sebagai satu bulan penuh.

2.1.4. Penerapan Sistem *E-filing*

Menurut direktur jendral pajak, *e-filing* atau electronic filling system adalah sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) disampaikan secara digital melalui mekanisme *e-filing* yang terintegrasi dalam sistem daring dan beroperasi secara waktu nyata (*real time*). Dalam ketetapan yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak tersebut, ditegaskan bahwa pengiriman Surat Pemberitahuan secara digital dilaksanakan melalui perantara penyedia layanan aplikasi (*application service provider*) yang telah ditetapkan secara resmi oleh otoritas pajak.

a. Tata Cara Penyampaian SPT

Berikut adalah tata cara melakukan pelaporan surat pemberitahuan tahunan melalui *e-filing*:

1. Wajib pajak harus mempunyai EFIN, EFIN (*electronic filing identification number*) merupakan nomor identitas yang diterbitkan direktorat jendral pajak kepada wajib pajak ketika menggunakan *e-filing*.
2. Mengakses di www.diponline.go.id dan melakukan registrasi batas maksimal 30 hari setelah EFIN diterbitkan.
3. Wajib pajak orang pribadi mengakses di situs direktorat jendral pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dengan cara sebagai berikut
 - a. Mengisi SPT pada sistem *e-filing*.

- b. Menunggu kode verifikasi untuk penyampaian e-SPT.
 - c. Melakukan pengisian SPT secara online dengan cara menggunakan kode verifikasi.
 - d. Setelah itu, akan muncul notifikasi melalui email berisi tentang status e-SPT yang dialokasikan kepada wajib pajak.
4. Dengan website direktorat jendral pajak dalam sistem *e-filing* dapat digunakan sebagai penyampaian surat pemberitahuan dengan formulir 1770S dan 1770SS digunakan untuk pelaporan PPh tahunan wajib pajak orang pribadi.
- b. Manfaat Menggunakan *E-filing*
 - 1. Pengiriman Surat Pemberitahuan dapat dilakukan secara instan dan fleksibel, tanpa terikat oleh lokasi maupun waktu tertentu.
 - 2. Penyampaian surat pemberitahuan tidak perlu mengeluarkan biaya.
 - 3. Data yang setorkan selalu lengkap dan jelas.
 - 4. Penghitungan surat pemberitahuan lebih cepat karena menggunakan sistem komputer.
 - c. Indikator Sistem *E-filing*
 - 1. Dapat memudahkan dalam penyampaian wajib pajak
 - 2. Dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja.
 - 3. Dapat menghemat biaya dalam pelaporan pajak
 - 4. Penghitungan pajak dilakukan dengan mudah
 - 5. Dilakukan dengan waktu yang sangat singkat dan akurat.

2.1.5. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung untuk

meningkatkan penerimaan pajak. Semakin baik tingkat pelayanan pajak terhadap wajib pajak yang diberikan, maka wajib pajak akan merasa puas serta terdorong untuk membayar kewajiban melaporkan pajaknya, dan apabila pelayanan yang diberikan dianggap tidak baik dan kurang tanggap ketika melayani wajib pajak, maka wajib pajak cenderung malas akan membayar kewajibannya. Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dapat digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi, (2006) dalam farid madjojo dan baharuddin, yaitu:

1. *Tangible* ialah bentuk nyata dari pelayanan yang ditampilkan oleh petugas pajak kepada wajib pajak, mencakup sarana, prasarana, serta penampilan fisik dan profesionalitas penyedia layanan.
2. *Reliability* mencerminkan tingkat keandalan dalam memberikan pelayanan, yang ditunjukkan melalui konsistensi mutu dan kualitas layanan yang disampaikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
3. *Assurance* merujuk pada keyakinan atau rasa aman yang ditanamkan oleh pihak kantor pajak kepada wajib pajak, melalui komitmen dalam menyediakan pelayanan yang optimal dan dapat dipercaya.
4. *Responsibility* mencerminkan tingkat ketelitian dan presisi dalam pemberian layanan perpajakan oleh petugas (fiskus) kepada wajib pajak, sebagai wujud tanggung jawab atas kualitas pelayanan yang disampaikan.
5. *Empathy* merupakan bentuk perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pajak terhadap kebutuhan dan kondisi wajib pajak, yang tercermin dalam sikap ramah, kesediaan membantu, serta kemampuan memahami permasalahan dari sudut pandang wajib pajak.

2.1.6. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam bidang perpajakan menggambarkan kondisi di mana seorang wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban fiskalnya secara menyeluruh, tepat waktu, dan akurat dalam hal pembayaran serta pelaporan pajak. Ardhy Erwanda et al. (2019) mengklasifikasikan bentuk kepatuhan ini menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada kondisi di mana wajib pajak menjalankan kewajiban administratif sesuai dengan aturan yang tercantum dalam perundang-undangan perpajakan. Sementara itu, kepatuhan material menggambarkan keadaan di mana wajib pajak, secara esensial dan substansial, telah memenuhi seluruh ketentuan pokok dalam hukum perpajakan.

a. Syarat menjadi wajib pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 mengenai Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam rangka percepatan pengembalian kelebihan pembayaran pajak, suatu entitas atau individu dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu apabila telah memenuhi sejumlah persyaratan berikut ini:

1. Mengajukan Surat Pemberitahuan pajak dalam kurun waktu yang telah ditetapkan, atau secara tepat waktu sesuai tenggat yang diatur oleh ketentuan perpajakan.
2. Tidak memiliki tanggungan pajak dalam semua jenis
3. Laporan keuangan telah melalui proses audit oleh akuntan publik atau instansi pengawas keuangan negara, dan secara konsisten selama tiga tahun berturut-turut menunjukkan pendapatan yang wajar tanpa pengecualian.

4. Tidak memiliki riwayat pemidanaan atas pelanggaran tindak pidana di bidang perpajakan, sebagaimana ditetapkan melalui putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dalam kurun waktu lima tahun terakhir.
- b. Indikator kepatuhan wajib pajak

Terdapat beberapa indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Melia, 2018):

1. Mengisi formulir pajak dengan benar.
2. Memahami undang – undang perpajakan.
3. Patuh membayar pajak sesuai dengan kewajibannya.
4. Pembayaran tepat waktu
5. Pelaporan pajak tepat waktu

2.2. Penelitian Terdahulu

Sejumlah studi sebelumnya telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang secara khusus mengulas mengenai dampak dari pemahaman perpajakan, implementasi e-filing, serta mutu pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa hasil dan kesimpulan dari beberapa penelitian terdahulu akan dijadikan acuan dan perbandingan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Wirna Fitriani melia, 2018	Pengaruh persepsi amnesti pajak, persepsi sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama magelang	Independen: 1. Persepsi amnesti pajak 2. Persepsi sanksi pajak 3. Pengetahuan Dependen: 1. Kepatuhan wajib pajak pribadi	Dari ketiga persepsi yang telah dilakukan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama magelang.
2.	Dodi R setiawan,S .IP., M.SI & Drs. Achmad Barlian, MM, 2017	Pengaruh Penerapan sistem e-felling dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama jakarta gambir tiga tahun 2016	Independen: 1. Penerapan sistem e-felling 2. Kesadaran wajib pajak Dependen: 1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Penerapan sistem e-felling dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3.	Yosi Yulia, 2020	Pengaruh pengetahuan perpajakan, keasadaran wajib pajak, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak pada umkm dikota padang.	Independen: 1. Pengetahuan perpajakan 2. Kesadaran wajib pajak. 3. Tingkat pendidikan 4. Sosialisasi perpajakan Dependen:	Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, secara persial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pendidikan & sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara persial

			1. Kepatuhan wajib pajak	terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Diantini, 2018	Pengaruh Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	Independen: 1. Penerapan e-filling Dependen: 1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Penerapan sistem e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama singaraja
5.	Johanes Herbert Tene, Julie J, SondakhJesyD.I, Warongan, 2017	Pengaruh Pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak di kpp pratama manado.	Independen: 1. Pemahaman wajib pajak 2. Kesadaran wajib pajak 3. Sanksi pajak 4. Pelayanan fiskus Dependen: 1. Kepatuhan wajib pajak	Pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kpp pratama manado
6.	Cici Vidya Saila, 2018	Pengaruh penerapan e-felling, tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan spt di kpp pratama banda aceh	Independen: 1. Penerapan e-felling 2. Tingkat pemahaman perpajakan Dependen: 1. Kepatuhan wajib pajak	Penerapan e-felling, tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh dan cukup baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan spt pada kpp pratama banda aceh

7.	D. Pahri Fahlevi, 2019	Analisis aplikasi ijateng dengan menggunakan teori technology acceptance model (TAM)	Independen: 1. Aplikasi ijateng Dependen: 1. Teori technology acceptance model (TAM)	Aplikasi ijateng telah memenuhi 2 aspek dalam teori (TAM), persepsi kebermanfaatan dan kemudahan pengguna
8.	Nadila Tri Rachmawati, 2021	Pengaruh pemahaman perpajakan, tingkat penghasilan, kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak	Independen: 1. Pemahaman perpajakan 2. Kesadaran wajib pajak Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Pemahaman perpajakan menunjukkan hasil berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
9.	Romasi Lumban Gaol, 2022	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama medan petisah	Independen: 1. Kesadaran wajib pajak 2. Pelayanan fiskus 3. Penyuluhan wajib pajak 4. Pemeriksaan pajak 5. Sanksi pajak Dependen: 1. Kepatuhan wajib pajak	Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak pemeriksaan pajak dan sanksi pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak
10.	I Gusti Ngurah Putra Mahardika, 2015	Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak	Independen: 1. Kualitas pelayanan 2. Sikap wajib pajak Dependen: 1. Kepatuhan pelaporan	Kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

	orang pribadi kpp pratama singaraja	wajib pajak orang pribadi	
11. Madjojo & Baharuddin, 2022	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak umkm	Independen: 1. Kesadaran wajib pajak 2. Pelayanan fiskus Dependen: 1. Kepatuhan wajib pajak	Secara persial kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
12. Sari & fidiana, 2017	Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	Independen 1. Pengaruh tax amnesty 2. Pengetahuan perpajakan 3. Pelayanan fiskus Dependen 1. Kepatuhan wajib pajak	Pengaruh tax amnesty dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

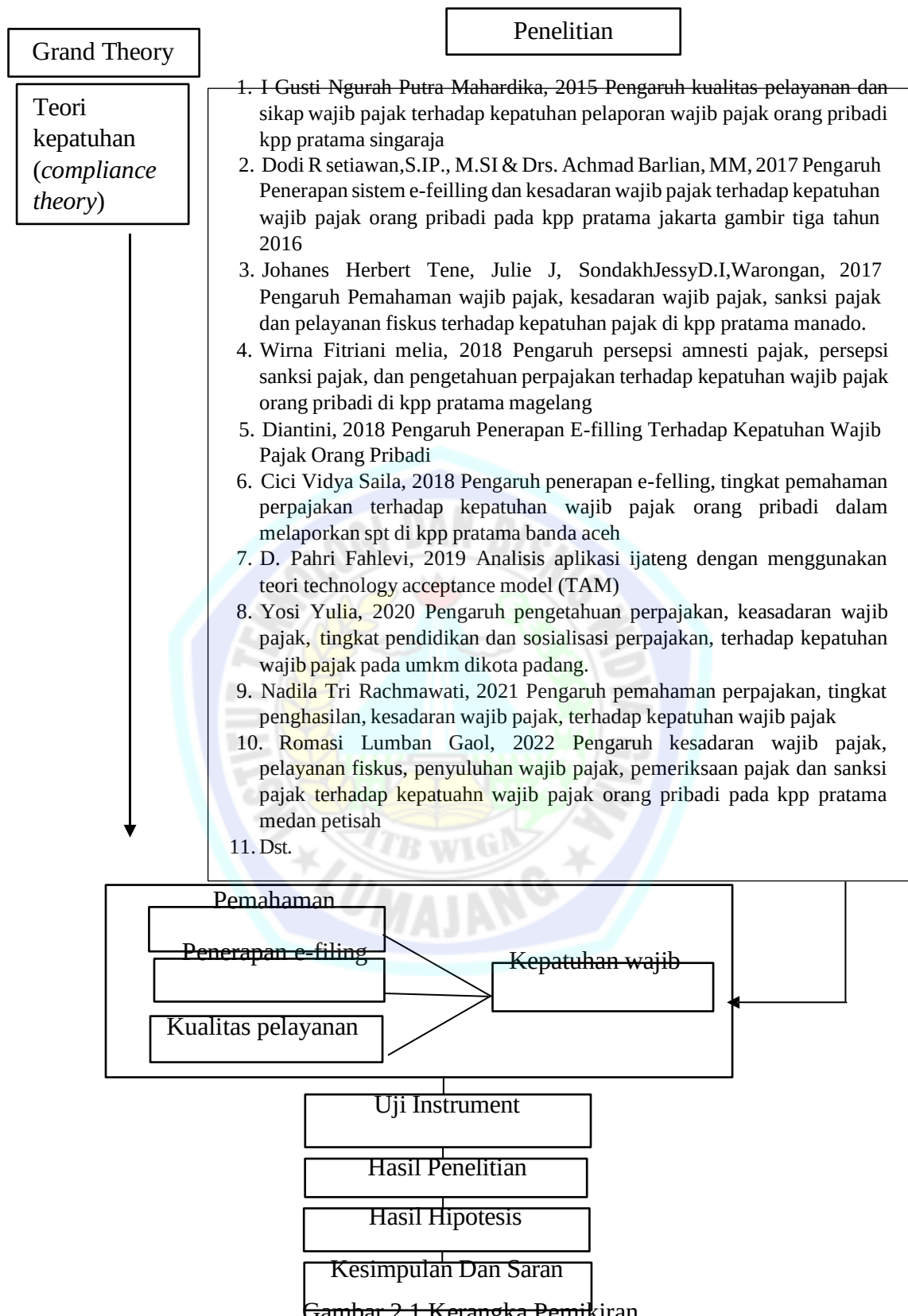
Sumber : Penelitian Terdahulu 2025

2.3. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian, menurut (Sugiyono,2012), adalah sebuah rancangan yang memperlihatkan hubungan antara variable-variabel berdasarkan berbagai teori yang telah dikaji. Dengan demikian dapat disimpulkan kerangka penelitian merupakan jawaban dari rumusan masalah dalam konteks metodologis yang memerlukan penguatan terhadap validitas pernyataanya.

2.3.1. Kerangka Pemikiran

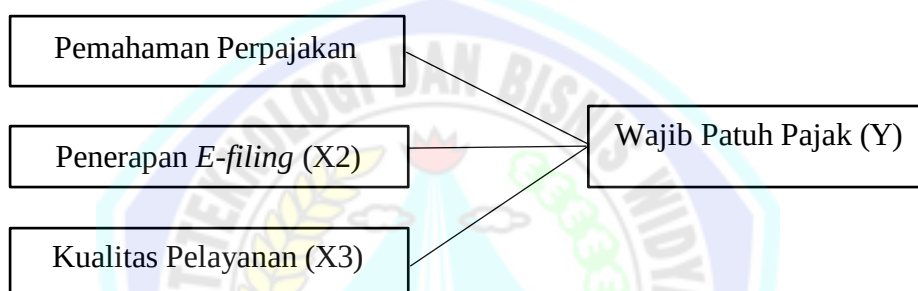
Menurut Sugiyono, (2018), kerangka pemikiran adalah model konseptual menunjukan teori hubungan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai tema penting. Berikut kerangka penelitian dan kerangka konseptual:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber Data: Grand Teori Dan Penelitian terdahulu.

2.3.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual secara teori menguraikan keterkaitan antara variable-variabel yang akan di teliti. Kerangka ini mencakup berbagai konsep yang berkaitan dengan isu penelitian serta asumsi-asumsi yang divisualisasikan melalui diagram alur pemikiran. Berdasarkan deskripsi hubungan variabel pemahaman perpajakan, penerapan sistem e-filing, dan kualitas pelayanan fiskus, maka dirumuskan kerangka pemikiran pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis Penelitian

2.4.1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Wajib Patuh Pajak

Dalam kerangka teori kepatuhan, terdapat nilai instrumental yang berasumsi bahwa individu pada dasarnya digerakkan oleh motif kepentingan pribadi serta persepsi mereka terhadap konsekuensi yang mungkin timbul dari suatu perilaku. Dalam konteks ini, pemahaman perpajakan dapat diartikan sebagai suatu proses kognitif di mana wajib pajak memperoleh, menginternalisasi, dan mengaplikasikan pengetahuan mengenai aturan serta ketentuan perpajakan dalam pemenuhan kewajiban fiskalnya orang pribadi mengerti akan ketentuan serta tata cara penyampaian surat pemberitahuan pembayaran, tempat pembayaran, sanksi serta

batas waktu pembayaran surat pemberitahuan. Tingkat pemahaman perpajakan dapat diukur dari informasi yang didapat, mengenai perpajakan dan peraturan perpajakan sehingga sehingga dapat meningkatkan seseorang dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh, Johanes Herbert, Jullie j, (2017), Cici Vidya Saila, (2018), Yulia, (2020), yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib patuh pajak. Menurut penulis pemahaman perpajakan ini sangat berpengaruh terhadap wajib patuh pajak. Sebab apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai terkait prosedur pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), maka hal tersebut akan mendorong mereka untuk lebih tertib dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hipotesis adalah sebagai berikut

H1: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib patuh pajak

2.4.2. Pengaruh Penerapan E – filling Terhadap Wajib Patuh Pajak

Menurut Pahri Fahlevi, (2019), teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dilakukan dengan tujuan mengetahui hal – hal yang dapat Hal ini turut memengaruhi tingkat penerimaan individu terhadap pemanfaatan sistem informasi. Ketika wajib pajak telah memahami cara kerja sistem e-Filing, maka rasa puas terhadap layanan tersebut akan meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada tumbuhnya kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Hal ini didukung dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Diantini et al., (2018), Setiawan & Barlian, (2017), Cici Vidya Saila, (2018), yang menyatakan bahwa penerapan e-filling berpengaruh positif terhadap wajib patuh

pajak, menurut penulis penerapan sistem e-filling memiliki pengaruh terhadap wajib patuh pajak, karena wajib patuh pajak bisa melakukan surat pemberitahuan tahunan dimanapun dan kapanpun secara realtime dan mudah. Wajib pajak orang pribadi tidak perlu melakukan penyampaian surat pemberitahuan tahunan dengan mengantri, karena di zaman saat ini teknologi sudah berkembang melalui sistem e-filling. Sehingga dapat mendorong wajib pajak orang pribadi melakukan kewajibannya dimanapun dan kapanpun. Hipotesis adalah sebagai berikut:

H2: Sistem penerapan e-filling berpengaruh positif terhadap wajib patuh pajak

2.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Patuh Pajak

Kualitas layanan dievaluasi melalui sudut pandang wajib pajak dengan membandingkan antara layanan aktual yang mereka terima dan ekspektasi yang mereka miliki. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai, bahkan melampaui harapan tersebut, maka pelayanan fiskus dianggap memadai. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima dirasa jauh dari ekspektasi, maka kualitas pelayanan fiskus dinilai kurang optimal (Madjodjo & Baharuddin, 2022).

Hal ini didukung temuan yang dilakukan Madjodjo & Baharuddin, (2022), yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, menurut penulis kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap wajib patuh pajak, karena dengan adanya pelayanan yang baik dan tanggap yang diberikan kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan terdorong untuk membayar kewajibannya dalam melaporkan pajaknya. Dari uraian diatas maka hipotesis yang dapat disimpulkan yaitu:

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap wajib patuh pajak.