

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pajak**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pajak**

(Sutedi, 2016) Pajak adalah kontribusi publik untuk keuangan pemerintah di bawah hukum yang berlaku, mereka dapat ditegakkan dan tidak menerima kompensasi langsung. Pemerintah dapat memungut pajak dari rakyat berdasarkan persetujuan yang sah untuk mensejahterakan rakyat.

Pajak juga merupakan kewajiban yang dibebankan langsung kepada masyarakat oleh orang pribadi atau organisasi yang memperoleh penghasilan sebagai dana bagi pemerintah, sebagai dana untuk mencapai tujuan kepentingan semua orang pribadinya, dan akan dikenakan sanksi jika tidak dilaksanakan. Dalam hukum. Pajak adalah pajak menurut undang-undang dalam arti bahwa pemerintah daerah atau pusat membayar pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan sebagai penggunaan belanja pemerintah umum (Ratnawati, Juli, & Hernawati, 2016).

###### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Sebagai suatu sumber penghasilan negara pajak bisa berfungsi sebagai menutupi seluruh belanja negara, tergolong belanja rancangan negara, memegang peranan yang amat penting untuk kemajuan negara, termasuk dalam penerapan pembangunan, Menurut (Ersania & Merkusiwati, 2018) fungsi pajak tergolong

jadi 2 yakni :

1. Fungsi anggaran (budgetair), adalah asal mula pendapatan yang dipakai negara guna menutupi semua pengeluaran.
2. Fungsi mengatur (regulerend), digunakan menjadi media untuk melakukan kebijakan negara baik dibidang kemasyarakatan maupun perniagaan.

### **2.1.1.3 Sistem Pemungutan Pajak**

DiIndonesia memiliki beberapa system pengambilan pajaak berdasar (Subarkah & Dewi, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Official Assessment System adalah salah satu media pembayaran pajak yang memungkinkan pegawai pajak untuk memastikan besar kecilnya pajak yang dibayarkan oleh para wajib pajak. Fitur-fiturnya :
  - a. Pemerintah berwenang menetapkan besarnya pajak yang belum dibayar
  - b. Wajib pajak memiliki sifat yang pasif.
  - c. Pajak yang masih harus dibayar terjadi setelah fiskus menerbitkan surat keputusan pajak.
2. Self Assessment System adalah system pengambilan pajak bagi pegawai untuk memastikan besar kecilnya pajak yang dibayar oleh WP. Ciri-cirinya
  - a. Pemerintah berwenang menetapkan besar kecilnya pajak yang belum dibayar
  - b. WP aktif, mulai dengan mengajukan, menyatakan serta menghitung pembayaran pajaknya.
  - c. Pemerintah (fiskus) tidak ikut campur serta cuma memonitor.

3. **With Holding System Official Assessment System** yakni system pengambilan pajak yang memungkinkan pemerintah (fiskus) guna menetapkan banyaknya pajak yang terutang pada WP. Ciri-cirinya:
  - a. Pemerintah (fiskus) berwenang menetapkan besarnya pajak yang belum dibayarkan
  - b. WP memiliki sifat yang pasif.
  - c. Pajak yang masih harus dibayar akan dikeluarkan setelah penerbitan sertifikat permanen.

### **2.1.2 Penerapan E-SPT**

Penerapan SPT melalui elektronik dimaksudkan guna menyediakan fasilitas yang mudah ketika wajib pajak mengabarkan total pajak yang wajib dibayarnya, dan harus melaporkan kewajibannya langsung ke KPP anda tidak perlu datang. Sesuai dengan (Astuti, Sutanto, & Siddiq, 2020) System penerapan e-SPT dapat mengelola data. Terdapat dua jenis SPT: SPT jangka serta SPT tahunan Penerapan system e-SPT menolong Wajib Pajak meringankan taraf kesulitan dalam mengajukan SPT, menyiapkan SPT, menghitung dan membuang kertas bekas. Dengan diperkenalkannya system E-SPT berharap agar WP dapat meningkatkan kemudahan, keamanan serta kenyamanan, serta kepatuhan pembayaran pajak dengan menggunakan sistem E-SPT..

Bila menggunakan system E-SPT membuat pelaporan SPT bisa lebih cepat dan efisien dari pada menggunakan SPT manual, ketika memakai E-SPT diharapkan wajib Pajak bisa dengan gampang memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak bisa secara gampang menyelesaikan kewajibannya

sebagai wajib pajak jika memakai E-SPT untuk memenuhi kebutuhan data fiskus melalui sistem komputerisasi sekaligus pelaporan pajak secara cepat dan akurat. E-SPT juga dapat digunakan untuk menerapkan perhitungan secara cepat dan akurat saat menggunakan sistem komputer untuk menghasilkan total sumber daya manusia (SDM) dan laporan SPT yang termasuk dalam perhitungan. Keunggulan lain dari E-SPT adalah Wajib Pajak dapat mengelola data perpajakannya secara sistematis dengan menggunakan sistem komputer. (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019).

Seperti disebutkan di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), e-SPT memiliki manfaat seperti e-filing di bawah Dirjen Pajak. Selaku salah satu dari modernisasi perpajakan, e-SPT adalah rancangan penerapan yang mempermudah WP guna memberitahukan besaran pajaknya. Berikut beberapa manfaatnya:

1. Attachment dalam format CD/flasdisk, sehingga laporan SPT dapat dieksekusi secara akurat dan aman
2. mengatur informasi pajak perusahaan
3. pengorganisasian data pajak perusahaan yang akurat dan sistematis
4. karena dengan menggunakan komputer perhitungan digunakan secara akurat dan cepat.
5. pembebasan dari laporan pajak.
6. Data yang diberikan oleh WP harus lengkap sebab sistem elektronik yang digunakan untuk mengisi formulir tersebut.
7. Abaikan pemborosan kertas.
8. Pengurangan pekerja pendaftar SPT yang memakan energi.

### **2.1.2.1 Indikator Penerapan E-SPT**

Berikut beberapa indikator dari penerapan E-SPT didalam penelitian ini yang dikembangkan oleh (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019) yakni :

1. Kemudahan
2. Lebih Akurat
3. Pelaporan
4. Data Pelaporan perpajakan selalu lengkap

### **2.1.3 Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman merupakan hasil dari pengetahuan manusia tentang sesuatu atau objek tertentu, yang dapat berupa ide yang baik melalui akal, semua tindakan manusia secara ideal dipahami oleh manusia. Ini tentang masalah mental. Pajak adalah kontribusi ke kas negara menurut hukum orang yang tidak menerima layanan keuntungan yang terlihat langsung maupun dapat dipakai untuk melunaskan biaya overhead (mungkin berlaku). Jadi, pemahaman perpajakan adalah kemahiran wajib pajak untuk memahami undang-undang perpajakan, berguna untuk biaya pajak yang wajib pajak bayar secara sah ataupun untuk insentif pajak yang bermanfaat bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Memahami UU perpajakan yakni satu diantara cara bagi wajib pajak untuk memahami undang-undang perpajakan yang sudah diterapkan. WP yang mengerti hukum perpajakan condong jadi WP yang patuh dan taat. Hal ini sebab mereka yang betul-betul mengerti dapat memahami sanksi administratif dan denda karena membiarkan kewajibannya dan enggan menyampaikan NPWP serta SPT nya. Dan wajib pajak yang belum mengerti tentang undang-undang perpajakan lebih

cenderung menjadi wajib pajak yang belum atau tidak mematuhi undang-undang yang berlaku (Febri & Sulistyani, 2018).

Memahami undang-undang perpajakan penting untuk memfasilitasi perilaku kepatuhan. Jika wajib pajak tidak tahu apa itu undang-undang perpajakan, bagaimana mereka bisa beradaptasi? Dengan pengetahuan wajib pajak, penghindaran pajak dapat diminimalisir. Informasi pajak ini membantu wajib pajak mematuhi pajak mereka dan meningkatkan tingkat kepatuhan mereka. Berdasarkan teori perilaku teori of planed behaviot , pengetahuan wajib pajak meliputi behavyoral belief dalam control beeliefs. Melalu menguasai fungsi pajak, hak, kewajiban, serta pajak lainnya sebagai wajib pajak, orang pribadi dapat memprediksi manfaat dan akibat dari mematuhi atau tidak mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak(Noviantari & Setiawan, 2018).

Disamping itu, wajib pajak yang terbiasa dalam memenuhi kewaiban pajaknya dengan sadar. Mereka sudah tahu bagaimana aliran penerimaan pajak hingga manfaat membayar pajak akhirnya terasa. Bila WP memiliki pemahaman yang cukup tentang pajak, maka WP dapat mengikuti pembayaran pajak. WP yang tak mempunyai pemahaman yang jelas mengenai undang-undang perpajakan cenderung maka tidak patuh dalam membayar pajaknya. Dengan tidak memahami pajak dan keuntungannya, tidak mungkin wajib pajak menyelesaikan perpajakannya dengan itikad baik. Oleh karena itu, dengan memahami manfaat pembayaran pajak dan undang-undag perpajakan yang diterapkan bisa menambah tingkat kepatuhan WP (Rahayu, 2017).

### **2.1.3.1 Indikator Pemahaman Perpajakan**

Berikut Indikator Pemahaman Perpajakan di studi ini yang dikembangkan oleh (Noviantari & Setiawan, 2018) yaitu :

1. Mengerti tata cara perhitungan pajak terutang
2. Mengerti tata cara pembayaran pajak
3. Mengerti tata cara pengisian SPT
4. Mengerti tata cara pelaporan SPT
5. Mengerti atas sanksi keterlambatan

### **2.1.4 Pelayanan Fiskus**

Pelayanan merupakan suatu metode pelayanan (menolong seseorang memenuhi serta mempersiapkan seluruh kebutuhan yang mereka butuhkan). Di sisi lain, fiskus ialah petugas pajak. Oleh karena itu, dalam hal ini pelayanan fiskus bisa dimaksudkan seperti suatu usaha bagi pegawai pajak untuk memenuhi, mengelola, maupun mempersiapkan semua kebutuhan wajib pajak (Anam, Andini, & Hartono, 2018). Pelayanan yang dapat memuaskan harapan wajib pajak dapat membantu memaksimalkan penerimaan pajak. Permintaan bantuan yang murah, cekatan, tidak mahal dan tepat adalah kesempatan bagi pemenuhan seorang wajib pajak (Putri & Setiawan, 2017).

Suatu usaha pemerintah untuk menaikkan tingkat kepatuhan WP bisa dengan menyediakan pelayanan perpajakan yang berkualitas untuk WP. Upaya menaikkan mutu layanan antara lain peningkatan mutu dan kualifikasi teknis tenaga kerja di sektor perpajakan. Pembaruan prasarana semacam pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu (TPT) dan memfasilitasi wajib pajak dengan system

informasi menggunakan teknologi Bayar Kewajiban Pajak Kepatuhan WP terhadap kualitas layanan yang dihasilkan oleh otoritas pajak umumnya dijawab secara nyata bahwa wajib pajak patuh terhadap pajak. Kualitas pelayanan adalah tahap kelebihan fiskus yang ditawarkan guna memuaskan kebutuhan wajib pajak. Menilai karakteristik pelayanan fiskus yang dirasakan oleh WP dengan mengotrasikan layanan yang sesungguhnya diterima WP dengan layanan yang diinginkan maupun dibutuhkan. Apabila wajib pajak menerima layanan lebih dari yang diharapkan Kualitas pelayanan perpajakan juga akan baik, tetapi jika wajib pajak mengetahui mendapatkan pelayanan yang kurang dari yang diharapkan. Pelayanan pajaknya berkualitas rendah, jadi bila WP puas dengan layanan pajaknya. Kualitas layanan yang diberi otoritas pajak sangat penting. Hal ini disebabkan karena WP condong taat guna mencukupi kewajiban perpajakannya. (V. A. P. Sari, 2017).

Dalam penelitian (Ester, Nangoi, & Alexander, 2017) Terdapat beberapa unsur yang umum dikatakan dengan 5 dimensi kualitas layanan fiskus yaitu :

1. Tangibles, bukti fisik, keahlian suatu industri untuk membuktikan kehadiran pada pihak luar. Singkatnya, kinerja serta kegunaan alat dan infrastruktur wujud perseroan, serta bentuk area sekitar, merupakan data real dari pelayanan yang diberikan.
2. Reliability, atau keandalan, yang merupakan keterampilan suatu industri guna menyediakan layanan secara akurat dan andal seperti yang dijanjikan.
3. Responsiveness, atau daya tanggap Ini adalah fitur yang membantu menyediakan pelanggan dengan pelayanan yang cepat dan akurat melalui



distribusi informasi yang jelas.

4. Assurance, ataupun jaminan serta kepastian, yakni ilmu, tata krama dan daya karyawan perseroan guna memunculkan kepercayaan customer terhadap perseroan. Ini terdiri dari beberapa bagian termasuk komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi serta kesopanan.
5. Empathy, yaitu memberi perhatian yang jujur, pribadi ataupun pribadi kepada klien dengan berusaha mengerti kemauan klien.

#### **2.1.4.1 Indikator Pelayanan Fiskus**

Berikut indikator tentang pelayanan fiskus pada studi ini yang dikembangkan oleh (V. A. P. Sari, 2017) yaitu :

1. Fiskus sudah mempersembahkan pelayanan yang baik.
2. Penyluhan yang dibuat fiskus bisa menuntun pengertian tentang hak serta kewajiban pajak.
3. Fiskus selalu memfokuskan keberatan WP atas pajak yang dikenakan.
4. Kemudahan muntut memperoleh pendapatan layanan ketika melaporkan SPT.
5. Kemudahan atau efisiensi ketika melunasi dan membayarkan pajak.

#### **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan adalah sikap memenuhi tanggung jawab, yang mencakup kebutuhan untuk mematuhi semua aturan kewajiban. Kepatuhan WP adalah syarat WP guna melaksanakan seluruh tanggung jawab perpajakan dan melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak dapat dibedakan jadi dua kategori: kepatuhan pajak resmi dan kepatuhan pajak substansial (V. A. P. Sari, 2017).

Persyaratan kepatuhan ini dipenuhi dengan perlawanan dari wajib pajak. Sebab, selain kesadaran dan solidaritas masyarakat serta pemahaman akan kewajibannya terhadap negara, sebagian besar masyarakat mengeluh. Kepatuhan pajak yakni WP mencukupi kewajiban perpajakannya untuk berkontribusi dalam pembangunan baik secara formal maupun finansial. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kondisi yakni WP menaati kewajiban perpajakannya serta menggunakan hak perpajakannya. Ada 2 jenis kepatuhan: kepatuhan formal serta signifikan. Kepatuhan formal yakni persyaratan bahwa wajib pajak secara resmi mencukupi kewajiban perpajakannya selaras bersama UU perpajakan. Contohnya, batas waktu pengembalian pajak tahunan individu adalah 31 Maret. (Maharani, Cahyaning & Rosydi, 2017).

Jika wajib pajak mengajukan SPT Tahunan nya terlebih dahulu atau pada tanggal 31 Maret, wajib pajak akan mematuhi aturan resmi, tetapi isinya tidak harus memenuhi aturan substantif. Artinya, wajib pajak secara substansial mematuhi semua pajak substantif. Peraturan. Dengan kata lain, itu adalah undang-undang perpajakan menurut isi dan jiwanya. WP yang menjamin kepatuhan keuangan merupakan WP yang memenuhi SPT secara jujur, sempurna, dan akurat serasi dengan peraturan perundang-undangan dan melaporkannya kepada KPP lebih dulu dari berakhir masa berlakunya. Kewajiban wajib pajak sudah sesuai dengan undang-undang. Di sisi lain, hak wajib pajak sesuai ketetapan UU No. 28. 28 tahun 2007. Jika seseorang memenuhi standar yang diatur dalam undang-undang, mereka termasuk dalam kategori Wajib Pajak dalam kondisi baik.

Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 (Maharani, Cahyaning & Rosydi, 2017).

Macam kepatuhan WP menurut (Subarkah & Dewi, 2017) yakni :

1. Kepatuhan formal merupakan situasi dimana WP melaksanakan kewajiban menurut ketentuan aturan perundangan perpajakan. kepatuhan formal dapat mencakup :
  - a. Pajak yang dibayarkan wajib pajak tidak terlambat
  - b. Pajak yang dibayarkan wajib pajak jumlahnya yang benar.
  - c. Wajib pajak tak mempunyai utang pajak
2. Kepatuhan material merupakan situasi yang seharusnya wajib pajak secara esensial telah melaksanakan seluruh ketentuan substantif perpajakan yaitu pantas dengan data dan sesuai dengan peraturan perpajakan. Pemenuhan materi juga dapat mencakup pemenuhan formal. Perihal ini kepatuhan formal mencakup :
  - a. WP mau menyampaikan informasi mengenai SPT ketika fiskus memerlukan informasi.
  - b. Wajib pajak berlaku responsif kepada fiskus ketika melakukan administrasi perpajakan.
  - c. WP percaya kalau membayar kewajiban perpajakan adalah perbuatan selaku warga negara yang benar.

#### **2.1.5.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Berikut indikator kepatuhan WP pada penelitian ini yang dikembangkan oleh (A. W. Sari, 2016) yakni :

1. WP mengisikan formulir SPT dengan benar, lengkap serta jelas.
2. WP melaksanakan kalkulasi secara benar.
3. WP melaksanakan pembayaran tepat waktu
4. WP melaksanakan pelaporan tepat waktu
5. WP tak pernah mendapat surat teguran

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Untuk bahan perhitungan, berikut merupakan perolehan penelitian terdahulu pada studi ini :

Studi terdahulu yang diselenggarakan oleh (Adnyana & Jati, 2018) berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penggunaan E-SPT, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WP Orang Pribadi” Capaian studi ini memperlihatkan sanksi perpajakan, pemakaian e-SPT, serta kualitas layanan fiskus berdampak positif pada kepatuhan WP orang pribadi yang terdata di KPP Pratama Gianyar.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019) dengan judul” Dampak Penerapan E-System perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan WP Orang Pribadi Pada KPP Kantor Wilayah Jakarta Selatan” Capaian studi ini memperlihatkan aplikasi e-Registrasi serta implementasi e-Billing mempunyai dampak positif serta signifikan pada taraf kepatuhan WP orang pribadi, sedang aplikasi e-Filling serta aplikasi e-SPT tak berdampak signifikan pada taraf kepatuhan WP orang pribadi.

Studi sebelumnya yang dilaksanakan (Putri & Setiawan, 2017) berjudul” Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Serta Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Serta Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WP” Capaian studi ini

memperlihatkan kesadaran WP, pengetahuan serta pengertian aturan perpajakan, kualitas layanan serta sanksi perpajakan berdampak positif pada kepatuhan WP.

Studi terdahulu yang dilaksanakan oleh (Noviantari & Setiawan, 2018) dengan judul” Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Hasil Penelitian ini menunjukkan pandangan kualitas layanan, pemahaman WP, persepsi sanksi perpajakan, serta lingkungan WP punya dampak positif serta signifikan pada kepatuhan WP.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh (Pebriana & Hidayatullah, 2020) dengan judul” Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Capaian studi ini memperlihatkan implementasi E-SPT, Pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Kualits layanan berdampak Positif dan Signifikan pada kepatuhan WP.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh (Bahri, Diantimala, & Majid, 2018) berjudul” Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Capaian studi memperlihatkan kualitas layanan pajak, pemahaman aturan perpajakan beserta sanksi perpajakan secara simultan berdampak pada kepatuhan WP. ditinjau secara parsial, kualitas layanan pajak serta sanksi perpajakan tak berdampak pada kepatuhan WP namun pengertian aturan perpajakan berdampak signifikan pada kepatuhan WP di area KPP pratama Kota Banda Aceh.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Subarkah & Dewi, 2017) berjudul “ Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratam Sukoharjo” Capaian studi memperlihatkan : Pemahaman WP berdampak positif serta tak signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kesadaran berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kualitas layanan berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan. Ketegasan sanksi positif serta signifikan berdampak pada kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan. Pengertian, kesadaran, kualitas pelayanan serta ketegasan memberi sanksi berdampak positif serta signifikan pada kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo WP pribadi.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Kerangka ini menunjukkan kaitan secara parsial ataupun simultan antara variable independent yaitu Penerapan E-spt (X1), Pemahaman Perpajakan (X2), Pelayanan Fiskus (X3) bersama dependent variable yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

#### **2.3.1 Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib Pajak dapat belajar karena dianggap lebih mudah untuk menunjang kewajiban perpajakannya melalui proses pengalaman dan pengamatan saat menggunakan e-SPT. E-SPT yakni penerapan reportasi SPT Tahunan yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna mempermudah WP dalam melaporkan SPT Tahunannya. Diperkenalkannya penerapan E-SPT ini, dengan harapan para WP tak wajib datang ke kantor pajak dalam waktu yang lama untuk

mengantre. Biasanya ada antrean panjang untuk setoran akhir maupun pembayaran pajak. Pemerintah mensosialisasikan E-SPT ini dengan gencar dan mampu dimanfaatkan secara bijak. Anda tidak lagi harus mencetak banyak lembar yang dilaporkan ke kantor pajak. Hal ini dikarenakan Anda hanya perlu mencetak hasil e-SPT saat melakukan pelaporan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Adnyana & Jati, 2018) (Martini, Stephanus Yoseph Penawang, 2019) dan (Pebriana & Hidayatullah, 2020) menunjukkan bahwa variabel pada Penerapan E-SPT mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan WP.

### **2.3.2 Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

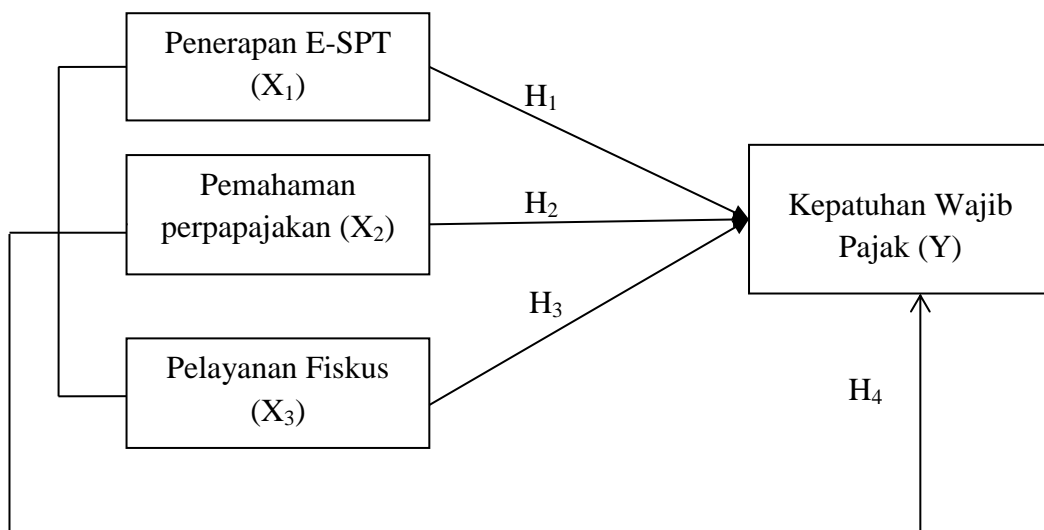
Dengan mengerti UU perpajakan yaitu beberapa Pemahaman WP tentang UU perpajakan saat ini. Wajib Pajak memahami undang-undang perpajakan patuh dan patuh ketika melalaikan kewajibannya dengan tidak melaporkan SPT atau NPWP, karena yang paham lebih paham sanksi administrasi dan pidana Cenderung orang. Sedangkan, seorang yang tidak paham mengenai undang-undang perpajakan tentu dapat jadi wajib pajak cara yang tidak membayar maupun tidak mematuhi hukum yang berlaku.

Dalam studi sebelumnya yang dilaksanakan oleh (Putri & Setiawan, 2017) (Subarkah & Dewi, 2017) dan (Bahri, Diantimala, & Majid, 2018) memperlihatkan bahwa pada variabel Pemahaman Perpajakan berdampak positif pada kepatuhan WP.

### 2.3.3 Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suatu diantara usaha pemerintah guna menaikkan kepatuhan WP yakni dengan memberi layanan perpajakan yang berkualitas pada WP. Layanan yang bermutu merupakan pelayanan yang menghasilkan kepatuhan wajib pajak yang baik pada lingkup pemenuhan kriteria perlakuan yang diberikan secara maksimal, handal dan berkesinambungan. fiskus pajak harus bersikap bersemangat, bijak dan serius ketika menyampaikan pelayanan, khususnya sesudah mengubah system perpajakan dengan sistem self-assessment. Karakteristik layanan tertinggi yang dapat dikasih oleh fiskus pajak bisa meningkatkan kepatuhan masyarakat akan pembayaran pajak serta menaikkan tingkat kesadaran terhadap peraturan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Adnyana & Jati, 2018) (Putri & Setiawan, 2017) dan (Pebriana & Hidayatullah, 2020) memperlihatkan bahwa pada variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan WP.



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran



## **2.4 Hipotesis**

Pada ilustrasi kerangka berpikir di gambar 2.1 hipotesis di studi ini adalah:

H1 : Penerapan E-SPT berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H2 : Pemahaman Perpajakan berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H3 : Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H4 : Penerapan E-SPT, Pemahaman Perpajakan serta Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.