

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

Teori Kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan sikap patuh terhadap suatu kewajiban yang telah diembankan terhadap seseorang. Kepatuhan dalam hal perpajakan didasari pada kesadaran dari setiap wajib pajak akan pajaknya dimana kesadaran ini didapatkan akibat adanya dorongan dari fiskus, dorongan dari fiskus bisanya berupa layanan yang baik (Wijayani, 2019). Kepatuhan dalam pajak juga didasarkan dari ketaatan dari wajib pajak akan undang-undang perpajakan seperti mampu melaporkan pajak dengan menggunakan layanan e-filing yang telah diberikan oleh DJP (Siddieq, 2018).

#### **2.2 Teori Variabel Y dan X**

##### **2.2.1 Pajak**

Pajak merupakan hal yang tidak asing bagi setiap orang terutama bagi masyarakat yang telah bekerja dan memiliki NPWP. Pajak sendiri memiliki sifat memaksa kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam hal meningkatkan pendapatan negara. Pajak adalah pungutan menurut undang-undang yang dibayarkan oleh masyarakat ke kas negara yang secara langsung dipertanggungjawabkan dengan mengesampingkan alat yang digunakan untuk membayar biaya publik (Satrya, 2021).

Pajak menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Fungsi pajak menurut (Prakasiwi, 2020) dibagi menjadi dua yaitu:

1. Fungsi budgetair (anggaran), memiliki fungsi dimana pajak digunakan sebagai kas negara dan untuk membiayai semua pengeluaran negara.
2. Fungsi regularent (pengatur), memiliki fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat untuk pengukuran atau pelaksanaan segala kebikaksanaan pemerintahan dalam bidang perekonomian serta sosial.

### **2.2.2 Wajib Pajak (WP)**

Masyarakat yang telah memiliki NPWP bisanya disebut dengan wajib pajak, dimana dalam hal tersebut warga dituntut untuk mandiri agar patuh dan taat untuk melaporkan pajaknya. Wajib pajak menurut (Tiraska) 2022 merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban dalam hal pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak sesuai kebijakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### 2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Lubis *et al.* (2019) kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban wajib pajak dalam pembayaran pajak di setiap tahunnya dimana wajib pajak dengan sukarela memenuhi kewajibannya guna ikut dalam keterlibatan pembangunan sebuah negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketepatan wajib pajak dalam pelopran pajak, kepatuhan masyarakat dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, dan patuh terhadap undang-undang perpajakan.

(Tiraska) 2022 menjelaskan ada dua jenis kepatuhan wajib pajak, diantaranya ialah :

#### 1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kewajiban formal wajib pajak seperti melaporkan SPT dengan benar dan tepat waktu sebelum tanggal 31 Mart disetiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

#### 1. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan kewajiban wajib pajak dalam memenuhi material perpajakannya, seperti memeriksa kelengkapan, keakuratan serta kebenaran data pada pengisian ataupun penyampaian SPT.

Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila wajib pajak mampu melaporkan pajaknya tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak serta wajib pajak tidak pernah malakukan tindakan pidana perepajakan.

#### 2.2.4 Pelayanan Fiskus

Fiskus biasa juga disebut dengan pegawai pajak, pejabat pajak ataupun orang yang bekerja di kantor perpajakan yang memiliki peranan dalam hal pemugutan pajak terhadap wajib pajak Lolowang *et al.* (2022). Pelayanan fiskus merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pegawai perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam mengurus segala keperluan pajaknya (Wilmart 2020).

Ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tiraska (2022) yaitu :

1. Bukti Fisik, ialah pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan dimana bukti ini nyata dan dapat dilihat langsung, seperti penampilan karyawan, perlengkapan pelayanan, gedung dan lain sebagainya.
2. Keandalan, ialah sebuah kemampuan dimana penyedia jasa mampu merealisasikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap, ialah sebuah kemampuan oleh seorang petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. Jaminan, ialah sebuah kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan dengan pelayanan yang baik.
5. Empati, ialah kemampuan karyawan agar mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi guna untuk memahami keinginan pelanggan.

### **2.2.5 Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah hukuman yang diberikan kepada seseorang karena telah melakukan pelanggaran terhadap aturan yang telah ditetapkan. (Arifin & Ompusunggu 2022) sanksi pajak merupakan sebuah cara yang dilakukan oleh DJP agar wajib pajak tidak menunda kewajibannya sebagai warga negara yaitu dengan membuat hukum perpajakan apabila wajib pajak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan.

Ada dua macam sanksi perpajakan yang tercantum dalam undang-undang perpajakan, yaitu:

1. Sanksi administrasi

Sanksi administrasi adalah kerugian yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara akibat dari melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu berupa denda administrasi, bunga, serta kenikan pajak terutang (Supriatiningsih & Jamil 2021).

2. Sanksi pidana

Sanksi pidana adalah sanksi berat yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran secara berulang kali yaitu berupa hukuman penjara paling sedikit 6 bulan dan paling lama 6 tahun, serta membayar denda pajak terutang yang tidak dibayarkan sebanyak minimal dua kali lipat dan maksimal empat kali lipat (Hamdayani 2022)

### 2.2.6 Penerapan E-Filing

E-Filing (*Electronic Filing System*) merupakan sebuah sistem berbasis online berupa website dan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan tahunan wajib pajak *Qalbi et al.* (2021). DJP berharap dengan diterapkannya sistem e-filing dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan dengan tepat waktu karena sistem e-filing dapat dilakukan dimana saja dengan internet tanpa datang ke kantor pajak.

(Herianto Setiawan, 2021) menjelaskan ada beberapa keuntungan wajib pajak dalam penggunaan E-filing antara lain:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena berbasis online
2. Tidak adanya biaya pelaporan SPT karena menggunakan internet
3. Perhitungan tidak dilakukan secara manual melainkan langsung oleh komputer
4. Pengisian SPT dalam bentuk wizard (panduan) sehingga lebih mudah digunakan
5. Terdapat validasi data wajib pajak yang lengkap pada saat proses pengisian SPT
6. Tidak ada penggunaan kertas sehingga ramah lingkungan
7. Tidak perlu mengirim dokumen pelengkap seperti fotokopi 1721 A1/A2 atau bukti potong Pajak Penghasilan (PPh). Surat Setoram Pajak (SSP), Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi wajib pajak Kewajiban

Pisah Harta dan/atau mempunya NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) kecuali KPP memintanya melalui Account Representative.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mendukung beberapa penelitian terdahulu, diantaranya:

**Tabel 2.1** Peneliian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rifana <i>et al.</i> (2021)	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Karanganyar	Variabel X: Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-filling  Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Penerapan E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2	(Kurniati & Rizqi 2019)	Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kp2kp Banjarnegara (Studi Empiris Pada Kp2kp Banjarnegara)	<p>Variabel X: Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan E-filling</p> <p>Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>1. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>2. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>3. Penerapan E-filling tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>
3	(Safitri & Silalahi 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi	<p>Variabel X: Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penerapan E-filling</p> <p>Variabel Y:</p>	<p>1. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>2. Penerapan Sistem E-filling berpengaruh</p>



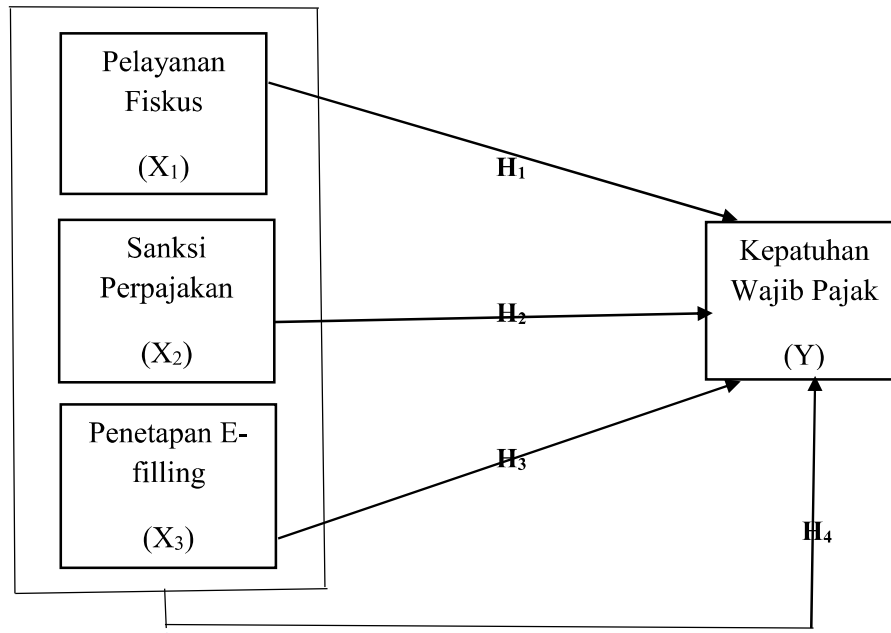
		Perpajakan Sebagai Pemoderasi	Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4	(Khairun nisa, 2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)	Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak , E-filling, Sanksi pajak  Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. E-filling berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
5	(Solekha h & Supriono 2018)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Variabel X: Penerapan Sistem E-filling, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi perpajakan  Variabel Y:	1. Penerapan Sistem E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh

		Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Purworejo	Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	(Sulbahri & Kusuma, 2022)	Pengaruh Penerapan E-Filling Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi	Variabel X: Penerapan E-filling, Sanksi perpajakan  Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Penerapan Sistem E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
7	(Wijayani, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak	Variabel X: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filling  Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

		Pratama Denpasar Timur		3. Penerapan E-filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
8	(Arifin & Ompusu nggu 2022)	Analisis Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Batam	Variabel X: Sanksi Pajak  Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### 2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengaruh variabel X dan Y, dimana Variabel X ialah pelayanan fiskus ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), penerapan e-filling ( $X_3$ ) terhadap variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak. Maka berikut kerangka pemikirannya dalam bentuk bagan:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang dibuat oleh peneliti berdasarkan pengetahuan umum peneliti. (Heryana 2020) menjelaskan hipotesis adalah dugaan atau opini yang bersifat lemah dan harus diuji melalui uji hipotesis sehingga dapat diputuskan apakah menerima atau menolak hipotesa. Hipotesis yang didapat pada penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah:

### 2.5.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus merupakan salah satu yang paling penting dalam perpajakan, karena pelayanan yang buruk akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pajak. Oleh karena itu seorang fiskus harus memiliki kriteria pelayanan yang baik, sopan, jujur, adil dan tidak mebeda-bedakan wajib pajak.

Fiskus harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman terhadap wajib pajak yang membutuhkan bantuan. Kenyamanan yang dirasakan oleh wajib pajak ketika mendapatkan respon yang baik dari petugas pajak tentunya akan meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya Tan *et al.* (2021).

Hasil penelitian Lubis *et al.* (2019) mengatakan bahwasanya Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama juga didapat oleh (Prakasiwi 2020), dimana ia mendapatkan hasil serupa dengan penelitiannya. Hasil penelitian (Khairunnisa 2021), berkata sebaliknya, dimana hasil yang didapat adalah Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil ini juga didukung oleh (N & Syahputepa, 2020). Hasil lainnya didapat oleh (Satrya 2021) yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipotesis, yaitu :

H1 : Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### **2.5.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi pajak merupakan hukuman yang diberikan oleh DJP kepada wajib pajak yang tidak taat dalam pelaporan pajak dan tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sanksi pajak dibuat agar wajib pajak patuh, taat serta bertanggung jawab terhadap kewajiban pajaknya dan tidak melanggar norma perpajakan (Hamdayani 2022).

Hasil penelitian Rifana *et al.* (2021) mengatakan bahwasanya Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama juga didapat oleh (Mandowally 2020), dimana ia mendapatkan hasil serupa dengan penelitiannya. Hasil penelitian (Sulbahri & Kusuma, 2022), berkata sebaliknya, dimana hasil yang didapat adalah Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hasil ini juga didukung oleh (Supriatiningsih & Jamil, 2021). Hasil lainnya didapat oleh (Kurniati & Rizqi 2019) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipotesis, yaitu :

H2 :Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### **2.5.3 Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

E-filing merupakan sebuah alat elektronik yang dibuat atau disediakan oleh DJP guna untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT, dimana situs e-filing ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pajak. Penggunaan e-filing juga dapat menghemat waktu setiap wajib pajak karena dapat diakses dan digunakan selama 24 jam dan setiap hari termasuk pada saat hari libur sehingga tidak mengganggu pekerjaan wajib pajak. Kemudahan serta kepuasan dalam penggunaan e-filing akan memberikan dampak kepada setiap wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya Diantini *et al.* (2018).

Hasil penelitian (Safitri & Silalahi 2020) mengatakan bahwasanya Penerapan E-Filing memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama juga

didapat oleh (Mufidah 2019), dimana ia mendapatkan hasil yang serupa dengan penelitiannya. Hasil penelitian oleh (Solekhah & Supriono, 2018) berkata sebaliknya, dimana hasil yang di dapat mengatakan bahwa Penerapan E-Filing tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini di dukung oleh (Wijayani, 2019). Hasil lainnya didapat oleh (Herianto Setiawan 2021) menyatakan bahwa Penerapan E-Filing berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipotesis, yaitu :

H3 : Penerapan E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### **2.5.4 Pelayanan Fiskus,Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Filling secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan dari fiskus atau pegawai pajak yang baik, sopan , ramah dan dapat memberikan kenyamanan serta mampu menjelaskan hal-hal atau sanksi-sanksi yang terdapat di undang-undang perpajakan tentang kewajiban wajib pajak dan sanksi yang didapat jika tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pajaknya. Selain dari sanksi pajak petugas pajak harus mampu memberikan konsultasi terhadap penggunaan e-filing, dimana layanan e-filing dapat diakses di situs tanpa harus mempunyai aplikasi. Petugas pajak juga senantiasa harus mampu meyakinkan wajib pajak kemudahan dalam penggunaan e-filing sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pajaknya.

Hasil penelitian atas pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing secara simultad berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di dapat oleh Rifana *et al.* (2021).

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan sebuah hipostesis, yaitu :

H4 : Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak