

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Pajak

Sebagaimana tercantum dalam pasal 1 pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Umum Tahun 1983 dan Undang-undang Acara Perpajakan, pengertian pajak dijabarkan sebagai berikut: hukum, tanpa quid pro quo langsung, dimaksudkan untuk pengiriman uang ke kas negara. Dana yang dikumpulkan melalui pajak digunakan untuk melayani kepentingan negara dan berkontribusi pada kesejahteraan dan kemakmuran rakyat banyak. Intinya, pajak memainkan peran penting dalam mendukung layanan publik dan mendorong kesejahteraan masyarakat, dan pembayarannya diamanatkan oleh persyaratan hukum untuk memastikan berfungsinya dan pembangunan negara dengan baik.. Sedangkan menurut (Melani & Sofianty, 2023: 3) perpajakan adalah unsur-unsur yang dapat dijelaskan sebagai kontribusi rakyat kepada negara, dan negara berhak memungut uang (bukan barang). Pajak dipungut atas dasar dan kekuatan hukum yang mengaturnya, tanpa jasa timbal balik pemerintah tidak diperbolehkan adanya *kontrasepsi* individual oleh pemerintah, digunakan untuk kepentingan rumah tangga negara seperti kesejahteraan masyarakat luas. Pajak memiliki berbagai fungsi, yaitu fungsi (Melani & Sofianty, 2023: 3) :

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*) adalah bahwa pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi mengatur (*Regulerend*) merupakan alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan pemerintah kebutuhan ekonomi dan sosial negara.
3. Fungsi pemerataan (*Redistribusi*) yang artinya pajak berfungsi sebagai pemerataan yang harus adil kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan.
4. Fungsi stabilisasi yaitu, pajak berfungsi untuk menstabilkan harga dan tingkat inflasi negara

2.2 Teori Variabel Y dan X

2.2.1 Kepatuhan WP

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada sikap bertanggung jawab dan patuh yang ditunjukkan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur dalam peraturan perpajakan yang berlaku. Ini termasuk mematuhi prosedur pelaporan dan melakukan pembayaran pajak tahunan tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak mencakup orang pribadi atau badan usaha yang termasuk dalam kategori wajib pajak, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang perpajakan yang relevan. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan memerlukan kepatuhan terhadap ketentuan dan persyaratan khusus yang diuraikan dalam undang-undang perpajakan. Wajib Pajak diharapkan untuk menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan ini, memastikan bahwa mereka secara akurat dan tepat waktu mengikuti pedoman pelaporan dan pembayaran pajak.

Pada hakekatnya, kepatuhan wajib pajak adalah praktik mentaati dan mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan secara keseluruhan. Ini mencakup pemenuhan semua kewajiban perpajakan dan pelaksanaan hak yang diberikan kepada wajib pajak dalam batas-batas peraturan perpajakan yang ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak memainkan peran penting dalam menjaga integritas dan efektivitas sistem perpajakan. Ketika wajib pajak memenuhi kewajibannya dengan rajin dan tepat waktu, hal itu mendorong kelancaran fungsi pengumpulan pendapatan, yang sangat penting untuk mendanai berbagai layanan publik dan inisiatif pemerintah. Sebaliknya, ketidakpatuhan dapat menimbulkan tantangan yang signifikan, seperti berkurangnya penerimaan pajak dan potensi kesenjangan dalam pendanaan layanan publik yang penting. Otoritas pajak mengandalkan kepatuhan wajib pajak untuk memastikan bahwa sistem pajak beroperasi secara efisien dan adil. (A. Safitri & Umaimah, 2022: 140).

Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan merupakan hal yang sangat penting bagi wajib pajak, dan hal tersebut menjadi tujuan utama pemeriksaan pajak. Melalui proses pemeriksaan pajak, wajib pajak mendapatkan kesadaran tentang tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Ini menyediakan mekanisme untuk menilai apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya secara akurat dan tepat waktu. Ketika wajib pajak ditemukan tidak patuh selama pemeriksaan pajak, penting untuk memberi mereka pemahaman yang jelas tentang insentif dan manfaat dari pemenuhan kewajiban perpajakan mereka. Pemahaman ini berfungsi sebagai faktor motivasi,

mendorong wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya di masa depan. (D. Safitri & Silalahi, 2020: 147).

Konsep kepatuhan dalam konteks ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk menaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan tidak hanya mencakup pemenuhan kewajiban perpajakan tetapi juga pelaksanaan hak mereka dalam kerangka sistem perpajakan. Wajib pajak berusaha untuk mematuhi undang-undang perpajakan, memastikan bahwa mereka melaporkan pendapatan mereka secara akurat, pemotongan klaim dengan tepat, dan memenuhi tenggat waktu pembayaran pajak mereka. Namun, dalam situasi di mana wajib pajak tidak dapat memenuhi kewajibannya, penting untuk memberikan dukungan dan bimbingan untuk membantu mereka meningkatkan kepatuhan mereka di masa depan. Dengan memberikan pendidikan, sumber daya, dan bantuan, otoritas pajak dapat mendorong kepatuhan sukarela dan menanamkan rasa tanggung jawab di antara wajib pajak (D. Safitri & Silalahi, 2020: 147).

Selain itu, mendorong kepatuhan tidak semata-mata tentang menegakkan hukuman bagi ketidakpatuhan. Sementara hukuman berfungsi sebagai pencegah terhadap penggelapan dan penipuan pajak, menekankan manfaat kepatuhan dapat memberikan dampak yang lebih positif dan bertahan lama. Ini termasuk pengetahuan bahwa memenuhi kewajiban perpajakan berkontribusi pada berfungsinya masyarakat, mendukung layanan publik, pembangunan infrastruktur, dan berbagai program kesejahteraan. Kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa jenis, yaitu:

1. Kepatuhan formal, yaitu kondisi dimana WP patuh terhadap kewajiban formal menurut peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Kepatuhan material, adalah koondisi yang cukup secara substansial seluruh ketentuan perpajakan material yang sesuai dengan ketentuan UU perpajakan.

Berikut kriteria kepatuhan sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (SPT) tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu aspek penting dari kepatuhan wajib pajak. Ini melibatkan penyerahan dokumentasi pajak yang diperlukan dalam tenggat waktu yang ditentukan, sebagaimana digariskan oleh otoritas pajak.
2. Penghasilan wajib pajak menjadi dasar untuk menentukan kewajiban perpajakan atau pajak penghasilan yang terutang, sebagaimana ditentukan dalam peraturan perpajakan yang berlaku. Ini menyiratkan bahwa jumlah pajak yang wajib dibayar wajib pajak berhubungan langsung dengan tingkat pendapatan mereka dan termasuk dalam parameter yang ditetapkan oleh undang-undang perpajakan.
3. Sanksi adalah hukuman atau konsekuensi yang ditetapkan oleh otoritas pajak bagi wajib pajak yang gagal memenuhi kewajiban perpajakannya atau menunjukkan ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan. Hukuman ini dapat dikenakan kepada orang pribadi atau badan usaha yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya atau menunjukkan perilaku yang tidak patuh mengenai masalah perpajakan.

4. Selain itu, kriteria kelayakan lain untuk kepatuhan pajak dapat dievaluasi berdasarkan catatan akuntansi wajib pajak sehubungan dengan pembayaran pajak dan kegiatan terkait pajak secara keseluruhan. Catatan-catatan ini memberikan wawasan berharga tentang transaksi keuangan wajib pajak dan dapat digunakan untuk memverifikasi kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan.

2.2.2 *E-filing*

Menurut (Esameralda et al., 2022: 40) *E-filing* adalah prosedur penyampaian SPT Tahunan atau permohonan perpanjangan SPT yang modern dan nyaman, yang dilakukan secara online dan real time. Proses ini difasilitasi melalui Penyedia Layanan Aplikasi yang dipilih dan diberi kuasa oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menerima berkas SPT elektronik. *E-filing* merupakan bagian integral dari sistem manajemen perpajakan yang memungkinkan Wajib Pajak menyampaikan SPT secara elektronik dan langsung ke fiskus secara real-time. Penerapan sistem *e-filing* melibatkan penggunaan metode yang telah ditentukan dan efisien oleh DJP untuk memungkinkan penyampaian SPT secara online dengan lancar dan cepat. Pendekatan yang disederhanakan ini memastikan bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT mereka dengan mudah menggunakan sistem online yang ditetapkan oleh DJP. Sistem pelaporan pajak *e-filing* menawarkan banyak keuntungan bagi wajib pajak, seperti yang disorot di situs resmi DJP (www.pajak.go.id). Salah satu manfaat utamanya adalah fleksibilitas yang diberikannya, memungkinkan wajib pajak untuk membuat laporan pajak kapan saja dan dari mana saja dengan akses internet. Aksesibilitas ini menawarkan

kemudahan, memungkinkan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT 24 jam sehari, 7 hari seminggu, sesuai dengan jadwal yang diinginkan.

Selain itu, akses ke website DJP untuk *e-filing* tidak dipungut biaya, sehingga biaya pelaporan SPT bagi wajib pajak menjadi lebih murah. Fitur hemat biaya ini bermanfaat, terutama bagi pembayar pajak perorangan dan usaha kecil, karena mengurangi beban keuangan yang terkait dengan proses pengajuan pajak tradisional berbasis kertas. Sistem *e-filing* tidak hanya menyederhanakan proses pelaporan pajak bagi wajib pajak, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi administrasi perpajakan bagi pemerintah. Sifat real-time dari sistem *e-filing* memungkinkan otoritas pajak untuk menerima dan memproses SPT dengan segera, meningkatkan akurasi data, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan

Proses pemrosesan aplikasi elektronik mencakup beberapa langkah untuk memfasilitasi pendaftaran wajib pajak dan memungkinkan penyampaian formulir terkait pajak secara elektronik. Berikut adalah ikhtisar terperinci dari proses tersebut:

1. Permohonan Nomor Registrasi Elektronik (e-FIN):

Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan nomor pendaftaran elektronik, yang disebut e-FIN, yang berfungsi sebagai nomor pokok wajib pajak (NPWP). Aplikasi ini dapat dilakukan di situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau di kantor pajak setempat.

2. Mendaftar sebagai Pengguna Kearsipan Elektronik:

Dalam waktu 30 hari setelah menerima e-FIN, wajib pajak harus mendaftar sebagai pengguna pengarsipan elektronik. Setelah pendaftaran berhasil, wajib pajak akan menerima nama pengguna dan kata sandi yang unik, tautan aktif untuk mengakses akun *e-filing* yang terkait dengan alamat email terdaftar mereka, dan sertifikat digital untuk tujuan keamanan.

3. Penyampaian SPT Tahunan melalui WPOP:

Untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT), wajib pajak dapat mengakses aplikasi *e-filing* di website DJP. Pengajuan elektronik ini, yang dikenal sebagai e-SPT, merupakan alternatif yang nyaman untuk metode manual tradisional. Sebelum menyampaikan e-SPT, wajib pajak wajib memasukkan kode verifikasi yang dikirimkan melalui email dan SMS. Kode ini sangat penting untuk proses pengiriman online.

4. Update Status dan Bukti Penerimaan:

Setelah berhasil menyampaikan e-SPT, wajib pajak akan menerima email notifikasi yang memberikan informasi status SPT yang disampaikan. Notifikasi ini akan mencakup detail seperti NPWP wajib pajak, tanggal dan waktu transaksi, NTPS (Nomor Transaksi Penerimaan SPT), NTPA (Nomor Transaksi Pengembalian Aktifitas), dan informasi tentang Application Service Provider (ASP) yang bersangkutan

2.2.3 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan serta pemahaman mengenai perpajakan merupakan proses dimana WP menyadari perpajakan serta penerapan pengetahuan tersebut untuk

membayarkan kewajibannya. Pengetahuan pajak diartikan sebagai segala sesuatu yang diketahui dan dipahami dalam kaitannya dengan hukum perpajakan. Jika WP mengetahui dan pahami semua kewajibannya pajak yang berlaku, WP paham dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakan dan mematuhi peraturannya. Menurut (Kusumawati, 2022: 332) pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan WP tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan akan menerima sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Dengan itu akan terwujud masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan adalah proses yang dilalui seorang WP mendapatkan informasi pajak dan menggunakannya untuk pembayaran pajak. Pengetahuan tentang aturan umum dan proses perpajakan (KUP). Termasuk metode pelayanan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran, lokasi, denda dan limit pembayaran SPT atau waktu pelaporan. Mengetahui dan memahami peraturan pajak yang relevan (Agustin & Mildawati, 2023: 3).

Dari beberapa definisi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa mengetahui dan memahami peraturan pajak untuk masing-masing WP adalah suatu keharusan, karena dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, wajib pajak akan lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan terhindar dari sanksi perpajakan.

2.2.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu membutuhkan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar tercipta kepuasan dan

kesuksesan. Pelayanan dibidang perpajakan memiliki arti dimana bersifat wajib pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bermanfaat bagi wajib pajak untuk membantu kewajiban pajak mereka.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satunya hal-hal yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP dan petugas pelayanan kompetensi yang baik dalam segala hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia. Layanan dipertimbangkan kualitas ketika layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan terus menerus (Melani & Sofianty, 2023: 4). Kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakannya tergantung pada sejauh mana fiskus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada WP. Oleh karena itu, petugas pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan WP dengan memposisikan wajib pajak sebagai pelayanan pelanggan yang terbaik. Ada 5 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk memberikan kinerja yang dijanjikan secara akurat dan andal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, tepat waktu secara konsisten, dengan kinerja yang seragam untuk semua pelanggan, dan tanpa kesalahan merupakan aspek penting dari operasi bisnis yang sukses dan efisien. Kemampuan ini sering disebut sebagai "keandalan layanan" atau "konsistensi kinerja". Keandalan layanan melibatkan pemenuhan harapan pelanggan secara konsisten dan memberikan produk, layanan, atau solusi seperti yang dijanjikan. Ini memerlukan penyediaan tingkat kualitas,

fungsionalitas, dan spesifikasi yang disepakati tanpa penyimpangan atau ketidaksesuaian.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Agen berusaha untuk memberikan layanan dan dukungan yang cepat dan efisien kepada wajib pajak. Jika wajib pajak mengidentifikasi kesalahan atau menghadapi masalah, agensi berkomitmen untuk mengambil tindakan cepat dan profesional untuk mengatasi masalah tersebut. Penekanan agensi pada layanan cepat memastikan bahwa kebutuhan dan kekhawatiran klien segera terpenuhi. Ini termasuk menanggapi pertanyaan, menyelesaikan masalah, dan memberikan bantuan tepat waktu, memungkinkan pembayar pajak untuk menerima dukungan yang wajib pajak butuhkan tanpa penundaan yang tidak perlu.

3. Garansi (*Assurance*)

Secara khusus, kejelian, kesungguhan dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai keinginan menjamin kinerja yang prima untuk membangun kepercayaan masyarakat.

4. Empati (*Empathy*)

Empati sebagai bentuk perhatian, keseriusan, pengertian dan keterlibatan dalam mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan.

5. Nyata (*Tangible*)

Seberapa lengkap kualitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam mendukung pelayanan, peralatan, perlengkapan, gedung, teknologi serta fasilitas fisik yang dimiliki oleh instansi untuk menciptakan kualitas

dan kenyamanan bagi pelanggan ketika memperoleh atau membutuhkan pelayanan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Terdapat riset sebelumnya didalam penelitian ini, berikut penjabarannya: Penelitian yang dilakukan oleh (Esameralda et al., 2022: 50) dengan judul Pengaruh Penggunaan Sistem *E-Filling*, *E-Billing*, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP, sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Citra Dewi et al., 2019: 168) Penelitian tentang Pengaruh *E-Filling*, *E-Billing* dan *E-faktur* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri hasil penelitian menunjukkan penerapan *e-filling*, *e-billing* dan e-faktur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri.

(Erwanda et al., 2019: 1515) berjudul Pengaruh Penerapan *E-Filling* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi hasil penelitian menyatakan penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP, biaya kepatuhan terbukti memoderasi hubungan penerapan sedangkan biaya kepatuhan tidak terbukti moderasi hubungan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan WP.

(Riadita & Saryadi, 2019) dalam judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Br Purba & Efriyenty, 2021: 30) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi hasil analisis menyatakan bahwa kepatuhan pelaporan WPOP dipengaruhi secara signifikan oleh kesadaran WP secara simultan semua variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP.

(Hazmi et al., 2020: 39) Dengan judul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak , kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh secara individual terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian (Hazmi et al., 2020: 222) berjudul *E-filling* Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bahwa hasil penelitian hubungan antar variabel penerapan *e-filling* dengan kepatuhan WPOP menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan, WPOP akan memiliki kecenderungan untuk patuh memenuhi WP yakni dalam pelaporan SPT.

Penelitian oleh (Hazmi et al., 2020: 4) berjudul *The Effect Of Socialization, Sanction, and E-filling On Annual SPT Reporting* sanksi secara parsial berpengaruh signifikan dan *e-filling* pajak mempengaruhi ketepatan waktu pelaporan SPT tahunan orang pribadi karena ketepatan waktu pelaporan SPT tahunan.

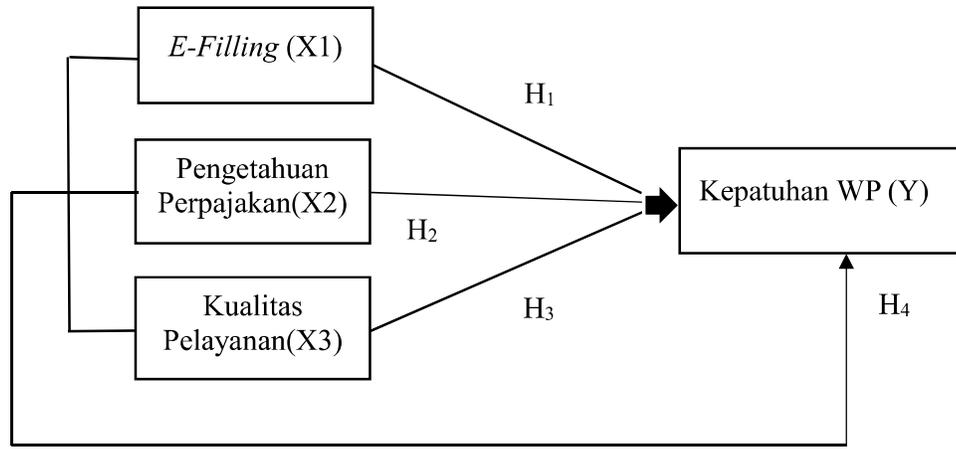
(Santi & Fidiana, 2023: 15) berjudul Pengaruh Kesadaran, Kualitas pelayanan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hasil analisis kesadaran WP menunjukkan niat dan juga kemauan dalam diri WP semakin tinggi, kualitas pelayanan dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Impiyati & Saidah Napisah, 2022: 31) berjudul Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hasil penelitian pengetahuan perpajakan, semakin tinggi kualitas pelayanan maka berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dan tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh (Nengah et al., 2020 : 222) dengan judul *The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxation Understanding, and Application of E-filling System on Corporate Taxpayer Compliance* hasil penelitian ini menemukan bahwa kesadaran wajib pajak kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan penerapan *e-filling* secara statistik dapat berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menjelaskan pengaruh penerapan *E-filling*, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian diperoleh penelitian ini dalam penjabaran berikut ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang diformulasikan oleh peneliti dari teori yang hakikatnya masih diperlukan adanya pembuktian secara empiris. Adapun hipotesis yang dirumuskan, yaitu :

H₁: *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H₂: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H₄: *E-filing*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak