

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar Penelitian

2.1.1. Teori Atribusi Pajak

Menurut Michael & Dixon (2019), teori atribusi bertujuan untuk mengklarifikasi alasan di balik berbagai perilaku yang dilakukan seseorang. Proses mengidentifikasi alasan di balik perilaku seseorang dan motivasinya dijelaskan oleh teori atribusi. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menjelaskan alasan di balik perilakunya sendiri atau orang lain, yang dapat dikaitkan dengan faktor internal seperti sifat, karakter, sikap, dan segainya. Atau faktor eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan tertentu yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Menurut Meydianti dan Haq (2002), ada dua sumber atribusi perilaku yaitu atribusi internal atau disposisional dan atribusi eksternal atau lingkungan.

Menurut atribusi internal, perilaku seseorang diubah oleh kekuatan atau disposisi internal (faktor psikologis yang muncul sebelumnya). Atribusi internal adalah atribusi yang terkait dengan sifat dan karakteristik individu. Tingkah laku seseorang yang diamati dapat mengungkapkan faktor-faktor batin, seperti sikap, karakter, sikap, atau unsur-unsur batin lainnya. Oleh karena itu, atribusi internal mengacu pada tindakan seseorang yang dianggap berada di bawah kendali individu atau dihasilkan dari variabel internal seperti kemampuan, perhatian, dan kualitas kepribadian. Kemudian menurut Meydianti & Haq (2022) atribusi eksternal sebagai penjelasan-penjelasan yang dapat ditemukan pada keadaan sekitar atau sekitarnya.

Oleh karena itu, atribusi eksternal adalah teori bahwa perilaku seseorang dapat juga dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar dirinya, seperti tekanan dari kondisi atau keadaan lain.

Menurut teori atribusi, baik faktor internal maupun eksternal dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan atau ketidaktaatan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diberikan fiskus, efektivitas sistem perpajakan, dan kesadaran wajib pajak merupakan beberapa variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, gagasan atribusi sangat penting untuk memahami tujuan ini.

2.1.2. Pajak

2.1.2.1. Pengertian Pajak

Pajak adalah suatu pungutan yang merupakan hak prerogatif pemerintah, pungutan tersebut didasarkan pada Undang-Undang, pemungutannya dapat dipaksakan kepada subjek pajak untuk mana tidak ada balas jasa yang langsung dapat ditunjukkan penggunaannya (Mangkoesoebroto yang dikutip dalam Thessa, 2019).

Djajadiningrat (Resmi, 2019) menyatakan pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan kekas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum. Menurut Rochmat dalam (Hakim & Silalahi, 2022), pajak adalah iuran warga negara kepada kas negara yang dibuat menurut undang-undang

(dapat dipaksakan) tanpa menerima jasa imbalan (berbeda dengan yang dapat dibuktikan secara langsung) dan digunakan untuk menutupi pengeluaran publik.

Definisi ini mengarah pada unsur-unsur berikut tentang pajak:

- a. Dibayarkan oleh rakyat kepada negara

Pengumpulan pajak semata-mata merupakan negara dan pembayaran dilakukan dalam bentuk uang, bukan dalam bentuk produk.

- b. Berlandaskan hukum

Pajak dipungut menurut atau berdasarkan kewenangan undang-undang dan peraturan yang berlaku.

- c. Tanpa jasa timbal

Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontroprestasi individual oleh pemerintah.

- d. Untuk keperluan negara

Pajak digunakan untuk mendanai rumah tangga nasional, atau pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah suatu kontribusi yang sifatnya wajib bagi setiap orang pribadi maupun badan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku dan imbalannya berupa tidak langsung untuk digunakan bagi kemakmuran rakyat serta negara.

2.1.2.2. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya sebagai sumber pembiayaan dan pembangunan Negara. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
- b. Fungsi Mengatur (*Regulator*)
- c. Fungsi Stabilitas
- d. Fungsi Redistribusi
- e. Fungsi Demokrasi.

(Hakim & Silalahi, 2022) menyatakan terdapat dua fungsi pajak, yaitu Fungsi Budgetair dimana fungsi pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran- pengeluarannya. Fungsi *Regulerend*, yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.2.3. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan suatu sistem yang mengatur pihak yang berwenang dalam menentukan dan memungut jumlah besarnya pajak. Terdapat tiga macam sistem pemungutan pajak menurut (Hakim & Silalahi, 2022) yaitu sebagai berikut:

1. Official Assessment System

Sistem Ketetapan Pajak adalah suatu struktur dimana pemerintah memiliki kewenangan untuk mengumpulkan, menyusun, dan memastikan jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak secara tepat. Sistem ini menunjukkan ciri khas, terutama wajib pajak mengambil peran pasif, karena pemerintah mengambil tanggung jawab untuk mengawasi urusan pajak. Kedua, jumlah pajak yang terutang ditentukan setelah pemerintah melakukan perhitungan yang diperlukan dan selanjutnya mengkomunikasikan rinciannya melalui surat

ketetapan pajak resmi. Terakhir, wajib pajak pasif memberikan kewenangan penuh kepada pemerintah yang diwakili oleh lembaga pemungut pajak dalam menetapkan besaran nominal pajak tertentu yang harus dipenuhi oleh wajib pajak.

2. *Self-Assessment System*

Sistem yang ada memberi wewenang dan tanggung jawab kepada pembayar pajak untuk secara mandiri menghitung, membayarkan, dan melapor pajak yang terhutang. Dalam pengaturan ini, peran petugas pajak terbatas pada pengawasan, pemeriksaan, dan pemeriksaan yang diperlukan. Sistem ini umum diterapkan dalam konteks pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai, di mana individu dan bisnis diberi tugas untuk mengelola sendiri kewajiban perpajakannya, sementara petugas pajak memastikan kepatuhan dan integritas dalam sistem tersebut.

3. *Withholding Assessment System*

Dalam sistem ini, penentuan nominal pajak terutang sangat bergantung pada keterlibatan entitas pihak ketiga. Biasanya, pihak ketiga ini berupa bendahara atau divisi pajak perusahaan yang bertanggung jawab untuk memotong pajak dari gaji karyawan. Mekanisme pemungutan pajak seperti ini lazim digunakan untuk berbagai jenis pajak PPh, antara lain Pasal 21, 22, dan 23, serta Pajak Penghasilan Final Pasal 4 ayat (2) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Selanjutnya, bukti pemotongan tersebut merupakan lampiran dari SPT Tahunan Wajib Pajak yang bersangkutan, yang mengesahkan pemenuhan

kewajiban perpajakannya sesuai dengan pemotongan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bersangkutan.

2.2. Teori Variabel Y dan X

2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Tertuang dalam KBBI, bahwa kepatuhan ialah patuh atau tunduk terhadap suatu ajaran atau peraturan. Wajib Pajak yang tergolong “patuh” adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi kriteria tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kriteria ini membuat mereka memenuhi syarat untuk menerima pengembalian dana awal untuk kelebihan pembayaran pajak yang mungkin telah mereka lakukan. Intinya, wajib pajak yang patuh adalah mereka yang telah menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan dan persyaratan perpajakan, memungkinkan mereka untuk segera mengklaim pengembalian pajak jika mereka telah membayar lebih banyak pajak daripada yang harus mereka bayar.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan dimana Wajib Pajak Orang Pribadi, baik yang bekerja sebagai karyawan maupun yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas, memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dalam perpajakan bersifat formal, yaitu kepatuhan mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, prosedur serta sanksi dalam perpajakan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

2.2.1.2. Syarat Kepatuhan Wajib Pajak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan berbagai ketentuan sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 untuk menentukan status kepatuhan wajib pajak. Menurut ketentuan tersebut, Wajib Pajak dikatakan patuh apabila memenuhi syarat-syarat tertentu:

1. Wajib pajak harus telah menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu selama dua tahun terakhir.
2. Dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian SPT Masa (Surat Pemberitahuan), harus disampaikan paling lambat pada batas waktu penyampaian SPT Masa berikutnya.
3. Keterlambatan penyampaian SPT Masa Wajib Pajak pada tahun sebelumnya tidak boleh melebihi tiga masa pajak untuk semua jenis pajak dan tidak boleh berturut-turut.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak:
 - a. Kecuali izin eksplisit telah diperoleh untuk membayar pajak lebih lambat dari batas waktu standar.

- b. Wajib Pajak tidak boleh memiliki tunggakan pajak yang terhutang, yang dibuktikan dengan Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan selama dua masa pajak terakhir.
- c. Wajib pajak harus memiliki catatan bersih tanpa riwayat pernah dihukum karena tindak pidana yang berkaitan dengan perpajakan dalam sepuluh tahun terakhir.
- d. Laporan keuangan yang disajikan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau disetujui oleh Badan Pengawas Keuangan (BPK) dan Pembangunan. Selain itu, pernyataan ini harus memiliki pendapat yang masuk akal dengan pengecualian yang diperbolehkan, selama pengecualian ini tidak berdampak besar pada perhitungan laba rugi fiskal.

2.2.1.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan formal bisa dilihat dari persentase dari penyetoran SPT yang dilakukan oleh wajib pajak, karena menyangkut dengan kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan kriteria wajib pajak patuh (Suharyadi, 2019). Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, indikator untuk mengukur wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak

- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

2.2.2. Pelayanan Fiskus

2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Fiskus

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai topik atau cara melayani. Fiskus pajak adalah pemungut pajak yang ditugaskan oleh negara. Sehingga, seorang fiskus sebagai aparat pajak wajib untuk membantu wajib pajak dengan mengatur atau menyiapkan segala tuntutananya. Tiga komponen penting dari layanan adalah tidak harus mahal, tidak membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikannya, dan kualitasnya secara umum baik. Pelayanan yang berkualitas terhadap Wajib Pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani Wajib Pajak secara maksimal agar Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak.

Menurut Augustin (2019), pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah dan masyarakat umum harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan prima diperlukan untuk memenangkan hati dan pikiran para wajib pajak. Pelayanan tersebut termasuk pelayanan yang bermutu tinggi karena memberikan rasa aman, nyaman, mudah, dan kepastian hukum bagi wajib pajak (Farida et al., 2022: 961).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus menunjukkan bagaimana cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak).

2.2.2.2. Bentuk Pelayanan Fiskus

Secara langsung, fiskus harus bertindak dengan baik, menjaga tata krama, dan memperlakukan wajib pajak dengan perhatian, keramahan, dan ketepatan waktu. Fiskus juga dapat cermat mendengarkan apa yang dikatakan wajib pajak sebelum memberikan rincian atau pembenaran yang menyeluruh. Untuk memberikan gambaran yang baik kepada wajib pajak tentang layanan mereka, otoritas pajak juga dapat mengadopsi strategi 4S, yang merupakan singkatan dari Senyum, Salam, Sapa dan Solusi. Kepuasan Wajib Pajak diperkirakan akan meningkat sebagai akibat dari kualitas pelayanan fiskus yang berkualitas sehingga akan meningkatkan kepatuhan.

2.2.2.3. Indikator Pelayanan Fiskus

Menurut (Martha & Riza, 2020) tentang pelayanan fiskus tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* mengacu pada aspek fisik dan terlihat dari layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Ini mencakup elemen nyata, seperti dokumen, fasilitas, dan material yang merupakan bagian dari pengalaman layanan.
2. Keandalan berkaitan dengan konsistensi dan keandalan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Ini menyiratkan bahwa wajib pajak dapat

mengandalkan penerimaan tingkat layanan yang konsisten setiap kali mereka berinteraksi dengan kantor pajak.

3. *Assurance* adalah penjaminan yang diberikan oleh kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dan memuaskan. Kepastian ini menumbuhkan rasa yakin dan percaya terhadap jasa yang ditawarkan.
4. Tanggung jawab berkaitan dengan keakuratan dan ketepatan informasi pajak yang diberikan kepada wajib pajak. Ini menunjukkan tugas kantor pajak untuk memberikan informasi terkait pajak yang akurat dan dapat diandalkan kepada wajib pajak.
5. Empati melibatkan sikap peduli dan pengertian yang ditunjukkan oleh petugas pajak terhadap wajib pajak. Ini mencerminkan kemampuan petugas pajak untuk berempati dengan keprihatinan dan kebutuhan wajib pajak, memberikan pengalaman layanan yang lebih personal dan positif..

2.2.3. Efektivitas Sistem Perpajakan

2.2.3.1. Pengertian Efektivitas Sistem Perpajakan

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil. Efektifitas didefinisikan sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektifitas merupakan suatu pengukuran target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Farida dkk, 2022:961).

Pengertian efektifitas menurut (Siagian, 2019) ialah tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber

tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan kegiatan tersebut. Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak akan meningkat jika mereka percaya bahwa sistem perpajakan saat ini dapat dipercaya. Namun, kepatuhan wajib pajak juga dapat terpengaruh jika sistem perpajakan saat ini tidak memuaskan wajib pajak. Sistem administrasi yang ada saat ini perlu diubah, diperbaiki, atau disempurnakan agar dapat melayani wajib pajak yang menjadi wajib pajak dengan lebih baik.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem perpajakan merupakan ukuran dari seberapa besar tujuan sistem telah tercapai, hal ini dapat berupa kualitas, kuantitas maupun waktu. Adapun sistem perpajakan yang digunakan saat ini seperti e-SPT, e-Filling, e-NPWP, E-registration dan banyak *channel* perpajakan lainnya.

2.2.3.2. Indikator Efektivitas Sistem Perpajakan

Efektifitas sistem perpajakan menurut (Suharyadi, 2019) diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Pembayaran pajak yang mudah melalui e-banking
- b. Pelaporan melalui e-SPT dan E-Filling
- c. Update peraturan di media sosial atau internet
- d. Pendaftaran NPWP melalui e-registration

2.2.4. Kesadaran Wajib Pajak

2.2.4.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Dalam ranah pengalaman manusia, kesadaran memainkan peran penting karena memungkinkan individu untuk memahami seluk-beluk realitas dan memandu tindakan dan perilaku mereka dalam menanggapi pemahaman ini. (Zulaikha, 2020). Kesadaran wajib pajak meliputi pemahaman yang mendalam

yang dimiliki oleh orang pribadi atau badan yang tercermin dalam pikiran, sikap, dan tindakan mereka dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Kesadaran ini memerlukan pemahaman menyeluruh tentang kewajiban dan hak mereka terkait perpajakan, mendorong mereka untuk bertindak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang ditetapkan. (Safitri & Husda, 2022).

Alasan signifikan di balik potensi pajak yang belum dimanfaatkan seringkali dikaitkan dengan rendahnya tingkat kesadaran pajak masyarakat. Kurangnya kesadaran pajak menimbulkan tantangan besar dalam mengumpulkan pajak secara efektif dari masyarakat. Bukti empiris secara konsisten menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara kepatuhan wajib pajak dan tingkat kesadaran pajak. Dengan kata lain, ketika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran pajak yang lebih tinggi, mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan cepat dan akurat. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran pajak di kalangan masyarakat sangat penting dalam mempromosikan kepatuhan pajak yang lebih besar dan memaksimalkan penerimaan pajak (Safitri & Husda, 2022).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Safitri & Husda, 2022).

Setelah menganalisis informasi yang disajikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak mengacu pada keadaan di mana wajib pajak memiliki pengetahuan, pemahaman, dan kemauan untuk mematuhi peraturan perpajakan. Ketika wajib pajak mendapat informasi yang baik dan memahami ketentuan perpajakan secara komprehensif, mereka lebih mungkin untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara akurat dan sukarela. Konsekuensinya, tingkat kesadaran wajib pajak yang lebih tinggi berkorelasi langsung dengan pemahaman dan kepatuhan yang lebih baik terhadap tanggung jawab pajak, yang mengarah pada peningkatan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan. Keterkaitan ini menekankan pentingnya peningkatan kesadaran wajib pajak sebagai faktor penting dalam menumbuhkan budaya membayar pajak yang lebih patuh.

2.2.4.2. Bentuk Kesadaran Wajib Pajak

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Muhamad, 2019) yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan.
2. Menyadari akibat buruk dari penundaan pembayaran pajak dan upaya meminimalkan beban pajak, wajib pajak dengan rela memenuhi kewajiban perpajakannya. Mereka sangat menyadari bahwa penundaan dan pengurangan kontribusi pajak tersebut dapat sangat berdampak pada sumber daya keuangan negara, akibatnya menyebabkan keterlambatan dalam pembangunan nasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, pembayar pajak

yang teliti memprioritaskan pembayaran tepat waktu, mengakui peran penting mereka dalam mendukung kemajuan dan pertumbuhan negara.

3. Wajib Pajak menyadari bahwa pajak ditetapkan berdasarkan kewenangan undang-undang dan dapat dipaksakan. Kesadaran ini menanamkan rasa tanggung jawab, mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan patuh. Menyadari landasan hukum yang kuat yang mendukung pembayaran pajak, pembayar pajak memahami bahwa memenuhi komitmen keuangan ini merupakan kewajiban yang tegas bagi setiap warga negara. Pemahaman ini menumbuhkan kemauan untuk mematuhi peraturan perpajakan, mengakui peran penting pajak dalam menjaga fungsi masyarakat dan mendukung layanan publik.

2.2.4.3. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut (Faaz, 2020):

1. Kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak
2. Kesadaran wajib pajak terhadap tujuan pemungutan pajak
3. Kesadaran wajib pajak terhadap kebijakan pajak
4. Kesadaran wajib pajak untuk memberikan informasi

2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No. | Nama Peneliti / Tahun | Judul Jurnal | Hasil Penelitian |
|------------|------------------------------|--|--|
| 1 | Hilwatun Nazwah & | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan | Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, |

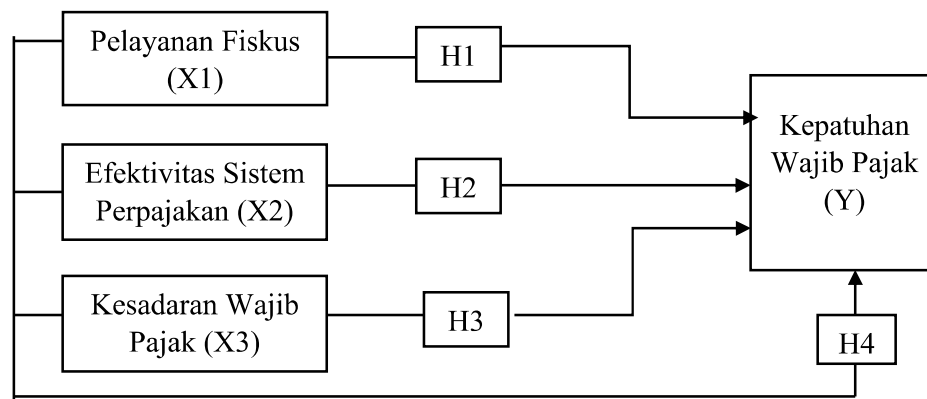
| | | | |
|---|---|--|--|
| | Nera Marina M. (2023) | Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi | sanksi pajak, pelayanan fiskus dan religiusitas berpengaruh positif serta signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 2 | Kadek Wulandari, Ni Made Lira Amerti, Oka Ariwangsa & Ni Wayan Lasmi (2022) | Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar | Berdasarkan hasil penelitian variabel penerapan e-samsat, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Denpasar. |
| 3 | Rosita Meydianti & Aqamal Haq (2022) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan dan Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkup DKI Jakarta | Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa tingkat kesadaran wajib pajak, efektivitas sistem perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkup DKI Jakarta. |
| 4 | Lukmas Al Hakim & Alistraja Dison Silalahi (2022) | The Effect of Tacpayer Awareness, Tac Witnesses and Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance at KP2KP Kutacane Aceh Tenggara | Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | signifikan terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak |
| 5 | Windy Safitri & Anggun Permata Husda (2022) | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Kota Batam | Kesadaran, pengetahuan dan sanksi berpengaruh signifikan secara persial maupun simultan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. |
| 6 | Martha Rianty N & Riza Syahputera (2020) | Pengaruh Kesadaran WPOP, Kualitas layanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Laporan Wajib Pajak | Temuan penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang patut diperhatikan dari kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan kedua variabel menunjukkan korelasi positif yang signifikan. Namun variabel yang terkait dengan Pelayanan Wajib Pajak tidak menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagaimana diamati dan dicatat di KPP Pratama Seberang Ulu. |
| 7 | Glarita Marfati, Irfan Zamzam & Fitriani Sardju (2022) | Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib | Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukan bahwa modernisasi administrasi perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan tidak |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kota Ternate | berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. |
|--|--|---|---|

2.4. Kerangka Pemikiran

Didasarkan deskripsi pada paparan bab sebelumnya, pengamatan ini berfokus pada empat instrument variabel, dimana bisa dilihat pada gambaran dibawah:



Gambar 2.1 Kerangka berpikir

2.5. Hipotesis Penelitian

Dugaan awal bersifat tidak tetap dengan didasarkan pada rumusan masalah pengamatan, didapat dugaan awal yakni dijabarkan dibawah:

- H1: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2: Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H4: Pelayanan fiskus, efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.