

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Teori ini menggunakan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang pertama kali dikenalkan oleh Ajzen (1991). Teori ini merupakan pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*). Dalam kerangka Teori Perilaku Terencana, aspek-aspek seperti minat individu, kepentingan pribadi, serta berbagai jenis perilaku dapat dipelajari dan diprediksi melalui faktor-faktor seperti norma subyektif, kontrol perilaku, dan sikap. Teori ini memungkinkan manipulasi perilaku dengan tingkat presisi tinggi. Dalam konteks masyarakat, perilaku individu dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu yang muncul secara disengaja, dipertimbangkan dengan alasan-alasan tertentu (Janiman & Firasati, 2023).

Ajzen (1991) menyatakan bahwa perilaku muncul karena tujuan untuk bertindak, dan sesuai dengan Hipotesis Perilaku yang Diatur, hal ini tidak ditentukan oleh tiga variabel mendasar:

- a. Keyakinan sosial, khususnya keyakinan tentang kemungkinan terjadinya suatu cara berperilaku. Hal ini mengingat keyakinan seseorang terhadap hasil suatu cara berperilaku dan penilaian terhadap hasil tersebut (kekuatan keyakinan dan penilaian terhadap hasil). Mentalitas yang muncul bisa berupa cara berperilaku positif maupun negatif.
- b. Keyakinan normatif, atau keyakinan tentang motivasi untuk memenuhi

harapan dan harapan yang dipengaruhi oleh orang lain. Pada akhirnya, keyakinan yang mengatur mencakup keyakinan tentang standarisasi asumsi dan inspirasi orang lain untuk memenuhi asumsi tersebut (mengatur keyakinan dan inspirasi untuk terus berjalan). Dalam keadaan yang unik ini, keyakinan yang mengatur menjadikan kesulitan atau standar yang abstrak.

- c. *Control Convictions*, khususnya keyakinan mengenai unsur-unsur yang membantu atau menghambat kegiatan yang ditunjukkan (*control Conviction*) dan penegasan mengenai kekuatan apa yang mendukung atau menggagalkan kegiatan tersebut (kesan solidaritas).

Faktor-faktor yang membantu atau menekan perilaku berasal dari dalam diri individu dan iklim luar. Keyakinan terhadap kendali menghasilkan kendali perilaku yang dirasakan atau diidentifikasi (*perceived behavioral control*). Sesuai dengan Hipotesis Perilaku yang Diatur, sosialisasi pungutan memainkan peranan penting dalam mendukung perilaku masyarakat untuk menyetujui komitmen yang membebani. Hubungan ini erat kaitannya dengan derajat mindfulness warga. Warga negara yang memiliki muatan mindfulness akan meringkai keyakinan akan pentingnya mengeluarkan biaya sebagai komitmen mendukung perbaikan negara (*social keyakinan*). Hipotesis ini berpusat pada kecenderungan individu yang dipandang sebagai faktor yang siap melihat yang dapat menginspirasi cara berperilaku individu untuk melakukan aktivitas tertentu yang dipengaruhi oleh tujuan individu. Tujuan dan inspirasi ini benar-benar dapat mempengaruhi pandangan masyarakat, baik secara langsung maupun implikasinya, untuk mendapatkan dan memahami data tentang

kerangka dan pedoman retribusi (Ismail, J., Gasim, & Amalo, 2018).

2.1.2 Teori Atribusi

Pemeriksaan ini mengambil premis dari Hipotesis Atribusi yang dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Penilaian yang kita buat mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tindakan orang lain disebut sebagai atribusi dalam konteks psikologi. Hipotesis ini membingkai interaksi atribusi untuk memahami bagaimana suatu peristiwa terjadi, dan apakah peristiwa tersebut dipandang sebagai konsekuensi dari suatu keadaan tertentu. Hipotesis atribusi secara eksplisit membahas elemen-elemen yang menentukan suatu peristiwa dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan “mengapa”, terutama bila dihubungkan dengan klarifikasi setiap individu.

Sesuai Kelley (1973) yang dikutip dalam Heider (1958), Hipotesis Atribusi adalah struktur yang mengkaji bagaimana orang menyusun klarifikasi sebab akibat, khususnya dalam menanggapi pertanyaan yang dimulai dengan “mengapa?”. Hipotesis ini berpusat pada bagaimana individu menggunakan data untuk mencapai resolusi sebab akibat dan bagaimana mereka mengelola pertanyaan-pertanyaan tersebut. Pada gilirannya, hipotesis ini menjadi signifikan dalam bidang penelitian otak sosial, khususnya sebagai alat untuk memahami kekhasan kearifan sosial. Dalam sudut pandang Hipotesis Atribusi, perilaku dipengaruhi oleh faktor dalam dan luar. Eksplorasi ini memahami sosialisasi retribusi, pelaksanaan e-documenting, dan administrasi retribusi sebagai faktor luar yang memegang peranan penting. Hipotesis ini masuk akal bahwa ketika keadilan menjadi titik fokus strategi, masyarakat pada umumnya akan

mempunyai inspirasi untuk mengakui dan menyesuaikan diri dengan standar dan pedoman yang ada.

2.1.3 Pajak

Sesuai dengan Nomor 28 Tahun (2007) (Menteri Keuangan RI, 2007: 2), Tugas adalah suatu komitmen angsuran yang harus dipenuhi oleh orang atau unsur kepada negara, yang bersifat wajib menurut Undang-undang, tanpa mendapat imbalan segera. . Komitmen ini dikoordinasikan demi kepentingan negara dan semaksimal mungkin diharapkan demi keberhasilan individu. Di Prof. sudut pandang. Rochmat Soemitro, S.H., Tugas dicirikan sebagai komitmen yang dibayarkan oleh individu untuk membantu negara mengingat pengaturan undang-undang yang dapat dilaksanakan, tanpa segera mendapatkan bantuan imbalan yang dapat diilustrasikan, dan harta tersebut digunakan untuk membayar. biaya umum negara.

A.J. Andriani, seperti yang dijelaskan dalam bukunya (Waluyo, 2011), memberikan definisi pajak sebagai iuran yang harus dibayarkan oleh rakyat kepada negara secara memaksa, sesuai dengan peraturan umum (UU), tanpa mendapatkan prestasi langsung yang dapat ditunjukkan. Dana yang terkumpul dari pajak ini digunakan untuk membiayai pengeluaran umum yang terkait dengan tugas negara dalam melaksanakan pemerintahan. Meskipun terdapat perbedaan dalam penggunaan gaya bahasa, esensi dari definisi ini tetap sama. Beberapa unsur kunci yang dapat diidentifikasi dari definisi tersebut meliputi:

a. Kontribusi kepada negara yang dilakukan oleh masyarakat

Kontribusi dilakukan secara tunai, bukan dalam bentuk produk. Negara

merupakan pemilik tunggal kewenangan memungut pajak.

b. Sesuai Dengan Undang-Undang

Negara memungut pajak berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Tidak ada layanan yang di sediakan negara secara langsung

Pembayaran pajak tidak terkait dengan pencapaian atau terkait langsung dengan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat

d. Diterapkan pada belanja Negara

Penerimaan pajak yang dipungut negara akan digunakan untuk proyek-proyek publik yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan

2.1.4 Fungsi Pajak

Secara umum, terdapat empat fungsi pajak yang diterapkan di Indonesia, seperti yang diuraikan oleh Mardiasmo (2019) , yang meliputi:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Negara ini mempunyai pendapatan dan biaya, sama seperti rumah lainnya. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan utama negara dan digunakan untuk membayar berbagai pengeluaran yang diamanatkan pemerintah. Dana ini digunakan untuk membantu proyek pembangunan dan menyelesaikan tanggung jawab rutin negara.

Saat ini, pemerintah mengalokasikan sebagian besar pendapatan pajak untuk mendanai kebutuhan lain yang merupakan bagian dari tugas rutin negara, seperti belanja dan pemeliharaan negara. Sementara itu, tabungan pemerintah merupakan mayoritas pembiayaan pembangunan. Pendapatan

dalam negeri, dikurangi pengeluaran rutin negara, adalah asal mula penghematan ini. Pemerintah mengantisipasi bahwa, dengan penekanan khusus pada sektor pajak, alokasi tabungan akan meningkat di tahun-tahun mendatang. Hal ini disebabkan karena kebutuhan pendanaan pembangunan terus meningkat dari waktu ke waktu.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pemerintah dapat mengendalikan laju pertumbuhan ekonomi suatu negara dengan mengatur kebijakan perpajakan. Menawarkan tarif pajak yang rendah merupakan salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk mendorong investor asing maupun dalam negeri agar berinvestasi di Indonesia. Namun, untuk melestarikan dan mempertahankan produk asli, pemerintah juga dapat mengenakan pajak impor yang besar terhadap barang impor.

3. Fungsi Stabilitas

Dalam hal stabilitas, penerimaan pajak merupakan salah satu cara pemerintah dapat mendorong stabilitas perekonomian. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk mengatur laju inflasi dengan berbagai cara, termasuk memaksimalkan sirkulasi moneter dalam masyarakat dan memanfaatkan pajak secara efektif.

5. Fungsi Redistribusi

Pemerintah dapat mendorong pengembangan lapangan kerja dengan menggunakan uang yang diterimanya dari pajak. Permintaan akan tenaga kerja meningkat seiring dengan semakin banyaknya pilihan pekerjaan, sehingga memungkinkan adanya distribusi pendapatan yang adil.

2.1.5 Unsur Pajak

Secara umum, beberapa factor perpajakan yang mengacu pada definisi pajak yang telah diberikan sebelumnya (Mardiasmo, 2019) meliputi:

1. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi dasar perpajakan. Pasal 24A UUD 1945 yang menyatakan bahwa “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang” mengatur tentang kewajiban membayar pajak. Pemungutan pajak bersifat memaksa, di mana wajib pajak diwajibkan untuk membayarkan pajak sesuai dengan tarif yang berlaku. Tarif tersebut berbeda-beda sesuai dengan subjek dan objek pajak. Pelanggaran kewajiban pajak dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Tidak ada layanan timbal balik atau kinerja balasan langsung. Individu tidak dapat memperoleh keuntungan langsung dari membayar pajak karena pendapatannya biasanya dialokasikan untuk kepentingan publik seperti pembangunan nasional. Semua orang dapat memperoleh manfaat dari hal ini, termasuk mereka yang membayar pajak, mereka yang belum membayar pajak, dan bahkan mereka yang tidak membayar pajak, meskipun hal ini mungkin memerlukan waktu untuk terwujud, seperti dalam kasus pembangunan infrastruktur.
3. Negara bertugas memungut pajak secara langsung. Pemungutan pajak dilakukan langsung oleh negara.

4. Negara menerima pembiayaan bagi kesejahteraan warga negaranya dari hasil pemungutan pajak. Pajak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan negara, yang kemudian digunakan untuk mendanai belanja rutin dan pembangunan yang dilakukan pemerintah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Mardiasmo(2019), komponen pajak yang berlaku di Indonesia secara garis besar dapat dikategorikan menjadi empat bidang, yaitu sebagai berikut:

1. Subjek Pajak

Subjek pajak adalah orang atau badan yang secara hukum wajib membayar pajak, baik sebagai pemotong pajak maupun sebagai pemungut pajak. Agar proses pembayaran pajak dapat terjadi, harus ada subjek pajak. Tanpa hal tersebut, sistem perpajakan tidak dapat berfungsi. Pajak dipungut terhadap individu atau organisasi, bukan terhadap produk atau jasa.

2. Wajib Pajak

Wajib pajak mencakup individu atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan regulasi perpajakan yang berlaku. Wajib pajak bisa bertindak sebagai pembayar pajak, pemungut pajak, atau bahkan pemotong pajak. Penting untuk memahami bahwa wajib pajak tidak selalu merujuk kepada barang atau jasa yang dihasilkan, tetapi kepada individu atau entitas yang memberikan produk atau layanan tersebut. Penetapan status wajib pajak sering kali bergantung pada usia

individu dan dibakukan ketika sebuah usaha didirikan untuk badan atau lembaga.

3. Objek Pajak

Barang dan jasa kena pajak disebut sebagai objek pajak. Pendapatan adalah salah satu contohnya, yaitu pembayaran yang diterima atas jasa yang diberikan, baik jasa tersebut diberikan di dalam negeri maupun di luar negeri. Peraturan perpajakan terkait akan diikuti dalam menentukan objek pajak.

4. Tarif Pajak

Tarif pajak adalah jumlah nominal yang harus dibayar atas komoditas atau jasa yang dimiliki pemiliknya, dan tarif tersebut menjadi dasar penghitungan pajak. Tarif pajak seringkali ditentukan berdasarkan kategori strata, dan pendapatan setiap wajib pajak diperhitungkan dengan menerapkan prinsip keadilan. Di Indonesia, tarif pajak diatur oleh UU No. 36 Tahun 2008.

2.1.6 Subjek Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, wajib pajak merujuk kepada individu atau entitas yang memiliki kewajiban untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, baik sebagai pembayar, pemotong, atau pemungut pajak Undang-Undang No. 28 Tahun (2007). Dalam konteks subjek pajak penghasilan, terdapat beberapa unsur yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1. **Orang Pribadi:** Baik mereka yang bertempat tinggal di dalam maupun di luar Indonesia, mereka tetap dikenakan pajak. Mereka yang memenuhi

persyaratan perpajakan tertentu termasuk dalam kategori ini.

2. **Warisan yang Belum Dibagi:** Warisan yang tidak terbagi dipandang sebagai pajak alternatif. Dalam hal ini harta warisan menggantikan ahli waris dan dikenakan pajak yang berbeda.
3. **Badan:** Kumpulan orang perseorangan yang bermodal dan dapat berfungsi sebagai suatu badan usaha atau badan hukum disebut dengan badan. Badan tersebut dapat berupa korporasi, koperasi, perseroan terbatas, dan lain-lain. Apabila suatu entitas telah beroperasi lebih dari 183 hari setelah tanggal pendiriannya, maka entitas tersebut dianggap dikenakan pajak.
4. **Badan Usaha Tetap:** Dalam hal pajak internasional, badan usaha tetap dapat berupa perorangan atau perusahaan. Badan usaha atau orang yang tidak mempunyai lokasi fisik di Indonesia tetapi menjalankan usaha di sana dianggap sebagai badan usaha tetap.

2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak adalah serangkaian langkah yang dilakukan untuk mengetahui dan menghitung besarnya pajak yang harus dibayar kepada bendahara negara. Fungsi utama dari sistem ini adalah memberikan panduan kepada wajib pajak agar kewajiban perpajakannya dapat terpenuhi. Untuk memastikan kelancaran pemungutan pajak dan mencegah terjadinya hambatan serta gangguan, pemerintah telah menetapkan beberapa sistem, sebagaimana dijelaskan oleh Mardiasmo (2019). Beberapa sistem tersebut melibatkan:

1. *Official Assesment System*

Sistem ini merujuk pada kebijakan pemungutan pajak di mana

pemerintah memiliki wewenang penuh untuk menentukan jumlah pajak yang harus disetor oleh wajib pajak melalui aparat perpajakan. Masyarakat tidak perlu menentukan sendiri kewajiban perpajakannya berdasarkan pendekatan ini. Sebaliknya, fiskus telah menghitung dan menetapkan kewajiban perpajakan, kemudian fiskus menerbitkan surat ketetapan pajak. Surat ketetapan tersebut secara rinci memaparkan besaran pajak yang terutang oleh wajib pajak. Salah satu contoh penerapan sistem perpajakan ini dapat ditemukan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. *Self Assessment System*

Sebaliknya dari sistem official assessment, sistem ini menitikberatkan pada kepercayaan terhadap kemampuan wajib pajak dalam melakukan perhitungan, menentukan jumlah pajak yang terutang, serta melakukan pembayaran dan pelaporan pajak secara mandiri. Wajib pajak dapat melaksanakan proses ini melalui Kantor Pelayanan Pajak atau platform administrasi online yang telah disediakan oleh pemerintah. Dalam penerapan sistem ini, pemerintah memainkan peran pengawasan terhadap wajib pajak yang menggunakan sistem tersebut. Sistem perpajakan ini berlaku untuk Pajak Penghasilan, baik yang berlaku pada individu maupun badan, serta Pajak Pertambahan Nilai.

3. *Withholding Assessment System*

Ketimbang kedua kerangka di atas, dalam kerangka ini kewenangan diberikan kepada pihak luar untuk menagih dan memotong pungutan yang terutang oleh warga negara. Pihak luar yang diakui di sini bukanlah otoritas

pengeluaran atau pejabat yang bertugas. Oleh karena pencatatan tugas ini, warga akan diberikan konfirmasi penyimpanan sebagai bukti angsuran biaya dan akan disertai dengan formulir Penilaian Tahunan pada tahun yang bersangkutan. Di Indonesia, kerangka pengeluaran ini berlaku untuk Tangki, PPh 21, PPh 22, PPh 23 dan PPh Terakhir Pasal 4 ayat (2).

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam Peraturan menteri keuangan Nomor 119/PMK.08/2016, Warga Negara adalah orang atau benda sah yang mempunyai kewajiban membebankan biaya sesuai dengan pengaturan yang sah di bidang pemungutan pajak (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak merujuk pada kemauan dan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawabnya (melaporkan dan menyetor pembayaran pajak) tanpa perlu adanya pemeriksaan, investigasi, peringatan, atau ancaman sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Ada dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan material (Elva Nuraina, 2018).

Ada dua faktor yang mempengaruhi konsistensi masyarakat terhadap pajaknya, yaitu:

- a. Faktor Dalam: Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, faktor-faktor tersebut meliputi karakteristik pribadi seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, dan tingkat pendidikan.
- b. Faktor Luar : Variabel-variabel ini berasal dari luar individu, misalnya sifat administrasi dari ahli biaya dan tidak dapat diubahnya izin yang diterapkan.

Berikut adalah beberapa indikator kepatuhan dari wajib pajak perorangan, sebagaimana dijelaskan oleh (Putri & Agustin, 2018):

1. Wajib pajak secara sukarela mendaftarkan diri dan memperoleh Nomor Induk Wajib Pajak (NPWP) sebagai tanda bukti.
2. Melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan regulasi perpajakan yang berlaku.
3. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu tanpa keterlambatan.
4. Tidak memiliki tunggakan pajak yang belum diselesaikan.
5. Menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan tarif yang diatur oleh peraturan.
6. Berkontribusi kepada lembaga fiskus dengan memberikan data pribadi yang relevan dengan perpajakan.
7. Menyetor pajak terutang tanpa keterlambatan sesuai ketentuan yang berlaku.

2.1.9 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan pemahaman, informasi, dan penguatan kepada masyarakat umum, khususnya wajib pajak, mengenai aspek-aspek perpajakan dan peraturan perundang-undangan terkait. Pasal 2 dan 3 Nomor 3 Tahun 2013 dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak mengenai penyuluhan perpajakan memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam bidang perpajakan serta membentuk perilaku wajib pajak agar lebih menyadari hak-haknya dan dapat mematuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Adawiyah et al.,(2023), sosialisasi perpajakan adalah kegiatan yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan tujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman wajib pajak. Indikator dalam sosialisasi perpajakan melibatkan pelaksanaan sosialisasi, media yang digunakan dalam sosialisasi, dan peran sosialisasi.

Pelaksanaan sosialisasi perpajakan dapat diwujudkan melalui bentuk penyuluhan. Beberapa program yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak terkait dengan program penyuluhan mencakup:

1. Direktorat Jenderal Pajak menggelar seminar dan pelatihan bagi berbagai profesi, termasuk pemerintah dan swasta, guna meningkatkan pemahaman dalam hal perpajakan.
2. Upaya lainnya mencakup pemasangan spanduk dan iklan layanan masyarakat berbasis perpajakan di berbagai stasiun televisi.
3. Inisiatif kreatif seperti acara "*Tax Goes to Campus*" digelar, menawarkan serangkaian kegiatan menarik mulai dari debat pajak hingga seminar pajak, dengan tujuan membentuk pemahaman pajak pada mahasiswa yang dianggap memiliki perspektif kritis. Selain itu, pelajar juga diberikan pemahaman dasar pajak melalui "*Tax Education Road Show*".
4. Pemberian penghargaan kepada wajib pajak yang patuh di setiap Kantor Pelayanan Pajak juga menjadi strategi yang diadopsi untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

2.1.10 Penerapan *E-filing*

E-filing adalah istilah yang terbentuk dari dua kata, yakni "*electronic*"

yang berarti penggunaan komputerisasi, dan "*filing*" yang merujuk pada pengisian formulir. Oleh karena itu, e-filing dapat diartikan sebagai suatu sistem terkomputerisasi yang memfasilitasi pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan. Secara lebih spesifik, *e-filing* dapat disebut sebagai sistem pelaporan pajak secara elektronik, di mana proses ini dilakukan melalui aplikasi perangkat lunak atau menggunakan platform daring yang memerlukan koneksi internet. Sistem e-filing ini memberikan petunjuk bagi pembayar pajak dalam melaporkan SPT mereka (Hanindyari, 2018).

E-filing, sebagaimana didefinisikan oleh pajak.go.id, adalah proses online real-time yang melibatkan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak melalui situs web Direktorat Jenderal Pajak. Tujuan utama dari *e-filing* adalah mendorong Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan dan melaporkan SPT tahunannya sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* menggunakan jaringan internet, sehingga Wajib Pajak perlu memiliki akses internet untuk menggunakannya.

Keuntungan dari penggunaan *e-filing* mencakup peningkatan kecepatan dalam proses penyampaian SPT, kemudahan dalam pengisian SPT yang lebih terjangkau, perhitungan yang dilakukan dengan cepat, kelengkapan data yang disampaikan oleh Wajib Pajak, dan yang tidak kalah pentingnya, dampak positif terhadap lingkungan karena dokumen tidak perlu lagi dikirim secara fisik.

2.1.11 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 81 Tahun (1993), pelayanan pajak dapat dijelaskan dengan

definisi yang dikemukakan oleh Boediono, yaitu sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Dalam konteks perpajakan, pelayanan tersebut mengacu pada upaya yang dilakukan oleh aparatur pajak, khususnya Direktorat Jenderal Pajak, untuk memberikan bantuan kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak mereka dalam ranah perpajakan.

Kualitas pelayanan dalam konteks perpajakan dapat diukur melalui cara petugas pajak atau fiskus memberikan layanan kepada wajib pajak sebagai konsumen atau pengguna jasanya. Pelayanan ini melibatkan bantuan, pengelolaan, dan persiapan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Kausar et al., 2022). Pelayanan yang optimal dari pihak fiskus diyakini mampu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap kualitas sistem perpajakan Indonesia, sehingga wajib pajak merasa didukung dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, peran fiskus sebagai sumber daya manusia dalam memberikan layanan perpajakan memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepatuhan dari pihak wajib pajak.

Berikut adalah 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pajak, seperti dijelaskan:

- a. Keandalan (*Reliability*): Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dan dapat dipercaya, yang tercermin dalam ketepatan waktu, pemberian layanan yang

konsisten kepada semua pelanggan, dan minim kesalahan.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*): Ketanggapan mengacu pada kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang optimal kepada pengguna, menekankan perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*): Jaminan mencakup pengetahuan karyawan, kesopanan, dan keramahan sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini melibatkan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf, serta kebebasan dari risiko atau ketidakpastian.
- d. Empati (*Empathy*): Empati melibatkan perhatian tulus, kepedulian, dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, menunjukkan perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, karena pemahaman tersebut dianggap penting oleh pelanggan.
- e. Bukti Langsung: Bukti langsung mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi yang mewakili layanan secara fisik atau menciptakan citra tentang kualitas pelayanan, yang digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitasnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel penelitian terdahulu yang digunakan dan dirujuk oleh peneliti dalam penelitian ini disajikan di bawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kausar,Al, et al (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat	Independen : Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) Sanksi Pajak (X_3) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Demikian pula, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Selanjutnya, sanksi pajak juga memberikan dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak secara parsial.
2.	Rofiana Adawiyah (2023)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : Sosialisasi Perpajakan (X_1) Sanksi Perpajakan (X_2) Peraturan Perpajakan (X_3) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Demikian pula, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial.

				Selanjutnya, sanksi pajak juga memberikan dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak secara parsial.
3.	Ida Bagus Putra Pradnyana (2019)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur	Independen : Penerapan E-Filing (X ₁) Penerapan E-Biling (X ₂) Pemahaman Perpajakan (X ₃) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Penerapan E-Filing dan E-Billing, bersama dengan pemahaman perpajakan, memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Stefani Siahaan (2018)	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Independen : Kesadaran Pajak (X ₁) Sosialisai Perpajakan (X ₂) Pelayanan Fiskus (X ₃) Sanksi Perpajakan (X ₄) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sementara sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

5.	Reza Nabilla Fitria Farah (2020)	Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Independen : Penerapan E-Filing (X ₁) Sosialisasi Perpajakan (X ₂) Sanksi Perpajakan (X ₃) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Penerapan E-Filing memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Selain itu, sosialisasi perpajakan juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Namun, sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
6.	Rita J.D. Atarwaman (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Independen : Kesadaran Perpajakan (X ₁) Sanksi Pajak (X ₂) Kualitas Pelayanan (X ₃) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran Wajib Pajak tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara Sanksi dan Kualitas Pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	Wahyuni (2021)	Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus,	Independen : Sosialisasi Perpajakan (X ₁)	Sosialisasi perpajakan, penerapan E-Filing, dan pelayanan fiskus

		Penerapan E-Filing dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan E-Filing (X ₂) Pelayanan Fiskus (X ₃) Dependen : "Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	memberikan dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
8.	Ratna Erawati, Asari, and Nur Ghailina As' ari. (2018)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	Independen : Peraturan Perpajakan (X ₁) Kualitas Pelayanan (X ₂) Kesadaran Wajib Pajak (X ₃) Sanksi Perpajakan (X ₄) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
9.	Desy Intan Cahyani (2023)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten	Independen : Pemahaman Wajib Pajak (X ₁) Persepsi Sanksi Perpajakan (X ₂) Kualitas Pelayanan (X ₃) Dependen :	Pemahaman Wajib Pajak, persepsi terhadap sanksi pajak, dan kualitas pelayanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten

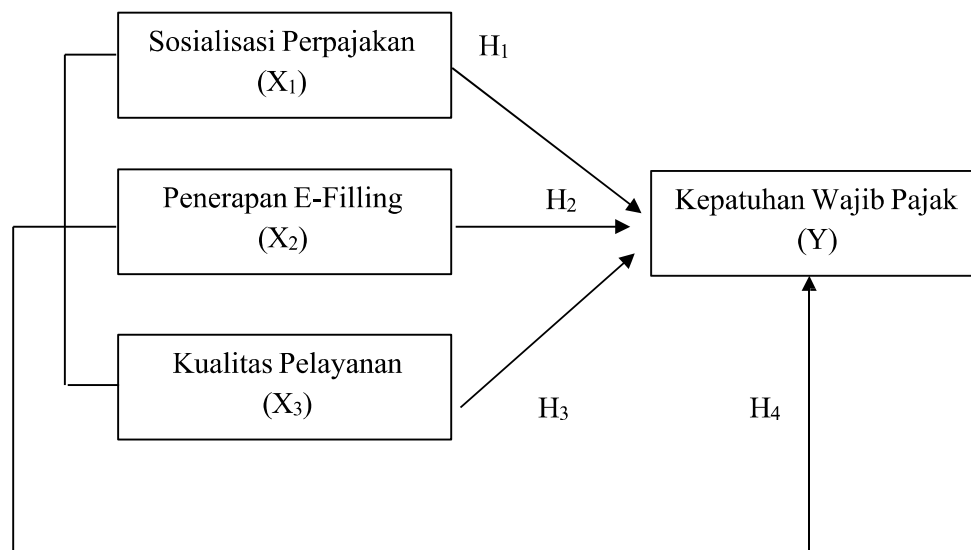
		Lamongan	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Lamongan.
10.	Sri Wahyuni (2023)	Pengaruh penerapan sistem e-filing, e-billing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wpop di kabupaten nganjuk	Independen : Penerapan E-Filing (X ₁) Penerapan E-Biling (X ₂) Pengetahuan Perpajakan (X ₃) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sistem E-Filing dan pengetahuan perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), sementara Sistem E-Billing tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WPOP.
12.	Dadang Suhendar (2021)	<i>Taxpayer compliance based on awareness and policy</i>	Independen : Sanksi Perpajakan (X ₁) Kualitas Pelayanan (X ₂) Kesadaran Wajib Pajak (X ₃) Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiscus, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
11	Serlinda Afrinita Sari & Hermaya Ompusunggu (2023)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar	Independen : Pengetahuan Wajib Pajak (X ₁) Kesedaran Wajib Pajak (X ₂) Sanksi Pajak (X ₃)	Dalam uji t terhadap variabel pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak, terlihat adanya pengaruh yang

		Pajak Penghasilan	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara variabel sanksi pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada uji F, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak secara bersama-sama terbukti memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.
--	--	-------------------	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menguraikan dampak sosialisasi perpajakan, penerapan e-filing, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan bagi wajib pajak orang pribadi.

Kerangka pemikiran lebih rinci dapat ditemukan dalam ilustrasi berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dapat dihasilkan berdasarkan landasan konseptual di atas adalah:

2.4.1 Pengaruh Sosialisai Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampain SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Sosialisasi perpajakan merupakan inisiatif dari Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat, terutama wajib pajak, agar mereka memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai aspek-aspek perpajakan, termasuk peraturan dan prosedurnya. Sosialisasi dilakukan dengan berbagai metode yang sesuai. Tujuan utama dari sosialisasi ini adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya kewajiban

membayar pajak. Melalui sosialisasi ini, diharapkan dapat memberikan pengaruh yang positif, memotivasi wajib pajak, sehingga mereka semakin memahami manfaat dari membayar pajak.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Adawiyah et al.,(2023), Farah (2020), dan Wahyuni (2021), telah mendemonstrasikan bahwa sosialisasi pajak memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, temuan yang berbeda dikemukakan oleh penelitian Siahaan & Halimatusyadiah (2019). Penelitian ini menguji apakah kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh sosialisasi perpajakan, dengan fokus khusus pada KPP Pratama Batam Selatan.

Berdasarkan klarifikasi di atas, diajukan suatu proposal hipotesis pertama:

H1: Sosialisasi Perpajakan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2.4.2 Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampain SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Menurut Siahaan & Halimatusyadiah,(2019) e-filing adalah proses pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Wajib Pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak secara elektronik melalui sistem online real-time. Implementasi *e-filing* diharapkan dapat mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Direktorat Jenderal Pajak terkait penerimaan, pengolahan, dan penyimpanan SPT setiap tahunnya.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Sri Wahyuni (2023), Farah (2020), Pradnyana & Prena (2019), dan Wahyuni (2021), telah membuktikan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan fokus utama KPP Pratama Batam Selatan, penelitian ini berupaya untuk mengetahui apakah penerapan e-filing mempunyai dampak besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, diajukan hipotesis kedua:

H2: Penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Dalam Penyampain SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Tingkat kelebihan yang diinginkan dan pengendalian kelebihan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat kepatuhan seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya bergantung pada seberapa baik fiskus memberikan pelayanan dengan kualitas tertinggi kepada wajib pajak. Oleh karena itu, petugas pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan memperlakukan wajib pajak sebagai pelanggan yang paling baik. Menyadari pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Departemen Jenderal Pajak (DJP) menetapkan standar pelayanan unggulan yang harus diterapkan pada semua wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kausar et al., (2022) dan Wahyuni (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, temuan yang berbeda diungkapkan oleh penelitian Ratna Erawatu Asari (2018). Dengan fokus utama pada KPP Pratama Batam Selatan, penelitian ini berupaya untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan. Berdasarkan penjelasan tersebut, diajukan rumusan hipotesis ketiga:

H3: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan..

2.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Penerapan *E-filling*, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Dalam Penyampain SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi terbukti mengenali manfaat membayar pajak dan dengan itulah mereka melaporkan serta membayar pajak mereka, menyadari manfaat dari kewajiban perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dan sikap yang mereka tunjukkan memengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat keberhasilan perpajakan. Sanksi pajak yang semakin ketat juga terbukti dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya oleh Wahyuni (2021) menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Penerapan *E-Filing*, dan Kualitas Pelayanan,

ketiganya secara bersama-sama memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang diajukan dapat dirumuskan sebagai berikut:

H4: Sosialisasi Perpajakan, Penerapan *E-Filing*, dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.